



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CPA.**

**TESIS DE GRADO**

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA:**

**"AUDITORÍA INTEGRAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
LUCHA CAMPESINA LTDA. MATRIZ CUMANDÁ, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS- FINANCIEROS".**

**Autoras: Liliana Natali Núñez Yáñez**

**Paola Silvana Orozco López**

**Riobamba – Ecuador**

**2013**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza  
**DIRECTOR DE TESIS**

Ing. Moisés Heriberto López Sigüenza  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Las ideas expuestas en el siguiente trabajo de Investigación y que aparecen como propias, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de las autoras.

Núñez Yáñez Liliana Natali

Orozco López Paola Silvana

## DEDICATORIA

Dedico a Dios, por estar en todo momento a mi lado, brindarme su bendición, protección y permitirme llegar hasta esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres, por ser el mejor ejemplo de lucha constante, a pesar de los momentos difíciles, y porque me enseñaron a ser constante, y sobre todo a esforzarme para lograr cumplir las metas que me proponga en la vida.

A mi hija, el regalo más lindo que Dios me ha dado y que es mi razón de ser, que con su ternura me dió fuerza y me inspiró valentía para luchar por mis sueños.

A mis hermanos que me apoyaron incondicionalmente en todo momento.

Liliana Natali

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres: Jorge y Lidia, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más y por el apoyo incondicional recibido durante el transcurso de mi vida estudiantil y en el desarrollo de la presente investigación.

A mis hermanos: Jorge, Cristina, Nicolás y Ximena María, por compartir y tolerar momentos de alegría y tristeza.

Paola

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios quien nos dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestra carrera universitaria.

A nuestros padres que con sabios consejos y el buen ejemplo nos han servido de inspiración para cumplir las metas propuestas.

A nuestra familia por el apoyo incondicional.

A nuestra querida Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de donde nos llevamos los más gratos recuerdos que nunca olvidaremos.

Agradecemos de manera especial a nuestro director de tesis Ing. Jorge Arias, quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis; también al Ing. Moisés López, Miembro del Tribunal, quien con su experiencia colaboró, para la culminación de la presente investigación.

Al Señor Pedro Olivo, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. , por la colaboración y el apoyo brindado en el desarrollo de este trabajo de investigación.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El tema de presente tesis titulada "Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Matriz Cumandá, Provincia de Chimborazo, para el mejoramiento de los procesos administrativos- financieros", se realizó para superar las deficiencias que se encontraron en el desarrollo de los procesos internos y hacer una propuesta para superar las dificultades encontradas.

La modalidad utilizada fue la cualitativa-cuantitativa, porque permite analizar la problemática estudiada y recoge el comportamiento de las variables en estudio, haciendo estudios, interpretación de datos y emitiendo criterios para presentar los resultados de la auditoría. En lo cuantitativo, en cambio, se recoge algunos datos medidos en valores monetarios y porcentajes que han sido tabulados e interpretados.

La Auditoría Integral realizada plantea alternativas para superar los problemas administrativos, contable, de control interno y emitir un informe u opinión, con el propósito de plantear mejoras y resultados positivos en la gestión de la entidad. Se ha ejecutado en varias fases dentro del legajo permanente y corriente, con un Plan de Auditoría Integral, su ejecución, control interno, hallazgos e indicadores financieros, dando a conocer a la Gerencia los resultados alcanzados.

Se llegó a la conclusión de que la cooperativa, no ha sido objeto de una Auditoría Integral, lo que provoca que no cuente con una herramienta administrativa indispensable para la evaluación de la gestión de la entidad y la toma de decisiones.

Con los resultados de la Auditoría Integral realizada y las conclusiones y recomendaciones que fueron emitidas, se pretende que la Gerencia implemente acciones correctivas a las debilidades encontradas, con el fin de alcanzar el fortalecimiento de la cooperativa y obtener un control en las operaciones que realiza, para de esta manera lograr la optimización en la utilización de los recursos que posee.

## **SUMMARY**

The present paper about Comprehensive Audit to Lucha Campesina Ltda. Savings and Credit Cooperative, Cumandá Headquarter, Chimborazo Province, for administrative financial process improvement, was carried out to overcome deficiencies found in the internal process development and make a proposal to overcome difficulties.

The qualitative –quantitative method was used to analyze the problems studied and gather the variable behavior in study by making studies, interpreting data and expressing criteria to hand in the results of the audit. On the other hand, some data are measured in monetary values and percentages which have been tabulated and interpreted.

The current comprehensive audit proposes alternatives to overcome the administrative, accounting, internal control problems and to give a report or opinion in order to establish improvements and positive results in the entity's management. Several phases into permanent and current files with a comprehensive audit plan, performance, internal control, findings, so that management can know the reached results.

It is concluded that the cooperative hasn't had an comprehensive audit causing that it doesn't have an indispensable administrative tool to evaluate the entity's management and making decisions.

From the results, conclusions and recommendations emitted it is pretended that enterprise to implement corrective actions to the weaknesses in order to reach the Cooperative strengthening and get a control in the transactions that it carries out reaching the optimization in the usage of the resources that it owns.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Certificación de autorización .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Resumen ejecutivo.....	V
Summary.....	VI
Índice de contenidos .....	VI
Índice de anexos .....	VI
Índice de cuadros .....	XI
Índice de gráficos .....	XII
Introducción.....	XIII
Capítulo I.....	1
El problema .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
Marco teórico .....	6
2.1 Antecedentes investigativos .....	6
2.2. Fundamentación teórica.....	8
2.2.1 Auditoría.....	8
2.2.1.1 Características de la auditoría.....	8
2.2.1.2 Normas de auditoría.....	9
2.2.2 Auditoría integral .....	11
2.2.2.1 Definición.....	11
2.2.2.2 Importancia.....	11
2.2.2.3 Principios.....	12
2.2.2.4 Etapas de la auditoría integral .....	12
2.2.2.5 Pruebas de auditoría.....	14
2.2.2.6 Técnicas y procedimientos de auditoría .....	15
2.2.2.6.1 Clasificación de las técnicas de auditoría.....	15
2.2.2.7 Hallazgo .....	16
2.2.2.8 Papeles de trabajo .....	17
2.2.2.8.1 Objetivos .....	17
2.2.3 Auditoría financiera .....	17
2.2.3.1 Concepto .....	17
2.2.4 Auditoría de gestión .....	18
2.2.4.1 Concepto .....	18
2.2.4.2 Objetivos .....	19
2.2.4.3 Indicadores de gestión .....	20
2.2.5 Control interno.....	20
2.2.5.1 Concepto .....	20
2.2.5.2 Objetivos .....	20
2.2.5.3 Componentes del control interno .....	21
2.2.6 Contabilidad .....	22
2.2.6.1 Principios de la contabilidad.....	23
2.2.7 Administración.....	24
2.2.7.1 Concepto de administración.....	24
2.2.7.2 Principios de administración .....	24
2.2.8 Cooperativismo .....	24
2.2.8.1 Organismos de control .....	25



2.3.	Hipótesis .....	26
2.3.1	Hipótesis general .....	26
2.3.2	Hipótesis específicas .....	26
2.4.1	Variable independiente .....	27
2.4.2	Variable dependiente .....	27
Capítulo III	.....	28
Marco metodológico	.....	28
3.1	Modalidad de la investigación .....	28
3.2.	Tipo de investigación .....	28
3.2.1.	Investigación de campo .....	28
3.2.2.	Investigación bibliográfica- documental .....	29
3.3	Población y muestra.....	29
3.3.1.	Población .....	29
3.3.2.	Muestra .....	29
3.1	Métodos, técnicas e instrumentos .....	31
3.4.1.	Métodos de investigación.....	31
3.1.1.1	Analítico-sintético .....	31
3.1.1.2	Inductivo-deductivo .....	31
3.1.1.3	Histórico- lógico .....	31
3.4.2.	Técnicas .....	31
3.4.2.1	Observación directa .....	31
3.4.2.2	Encuesta .....	32
3.4.3.	Instrumentos .....	32
3.4.3.1	Fichaje.....	32
3.4.3.2	Cuestionario .....	32
3.4.3.3	Guía de entrevista.....	32
3.5	Análisis e interpretación de resultados .....	33
3.5.1	Resultados de la entrevista y encuestas. ....	33
3.5.1.1	Entrevista al Sr. Pedro Olivo, Gerente de la Cooperativa .....	34
3.5.1.2	Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa) .....	34
3.6	Diagnóstico situacional .....	45
3.6.1	Antecedentes .....	45
3.6.2	Análisis situacional externo.....	45
3.6.2.1	Factor económico .....	45
3.6.2.2	Factor socio-cultural.....	50
3.6.2.3	Factor político-legal.....	50
3.6.3	Análisis situacional interno.....	51
3.6.3.1	Área administrativa .....	52
3.6.3.2	Área financiera .....	53
3.6.3.3	Área de servicio .....	54
3.1.3.4	Área de marketing.....	55
3.1.3.5	Área de talento humano.....	56
3.1. 3	Matriz FODA .....	57
3.1.3.1	Diagnóstico externo .....	58
3.1.3.1.1	Matriz de evaluación .....	59
3.1.3.2.1	Matriz de evaluación .....	63
3.7	Verificación de la hipótesis .....	65
Capítulo IV	.....	67
"Propuesta de auditoría integral a la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina Ltda."	.....	67
4.1	Legajo permanente .....	68
4.1.1	Información general .....	70
4.1.2	Hoja de marcas.....	73
4.2	Legajo corriente .....	74
4.2.1.1	Carta de compromiso.....	76

4.2.1.2 Entrevista preliminar .....	78
4.2.1.3 Plan de auditoría integral .....	80
4.3 Legajo Corriente auditoría integral.....	83
4.3.1 Plan de auditoría .....	85
4.4 Ejecución de la auditoría.....	86
4.4.2 Matriz de ponderación de control interno .....	88
4.4.2.1 Determinación del nivel de riesgo de la misión .....	89
4.4.3 Matriz de ponderacion de control interno .....	92
4.4.3.1 Determinación del nivel de riesgo de la Visión .....	92
4.4.4 Indicadores de gestión .....	95
4.5 Auditoría integral.....	99
4.5.1 Planificación de la auditoría .....	101
4.5.3 Programa de auditoría integral .....	103
4.5.4 Matriz de ponderacion de control interno .....	103
4.5.4.1 Determinación del nivel de riesgo del área financiera .....	106
4.5.5 Hallazgos de la auditoría integral.....	108
4.5.6 Análisis horizontal del balance general .....	115
4.5.7 Análisis horizontal del estado de resultados.....	119
4.5.8 Cédula analítica .....	122
4.6 Informe de auditoría integral .....	129
4.6.1 Informe final integral .....	130
Conclusiones.....	134
Recomendaciones .....	135
Bibliografía .....	136

## ÍNDICE DE ANEXOS

1 Entrevista al Señor Gerente .....	138
2 Encuesta realizada al nivel directivo .....	140
3 Encuesta realizadas al nivel ejecutivo .....	145
4 Encuesta realizada a los empleados .....	152
5 Encuesta a los socios .....	158
6 Organigrama Estructural .....	163

## ÍNDICE DE CUADROS

1	Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda..	29
2	Muestra a investigar.....	30
3	Frecuencia con que se realiza una auditoría externa.....	34
4	Controles internos que se realizan.....	35
5	Existencia de manuales administrativos y financieros.....	36
6	Realización de una auditoría integral.....	37
7	Necesidad de crear un departamento de auditoría.....	38
8	Realización de auditorías externas.....	39
9	Realización de auditoría integral.....	40
10	Periodicidad de revisión del manual de funciones.....	41
11	La auditoría integral y su aplicación periódica.....	42
12	Requerimiento de crear un departamento de auditoría.....	43
13	Comunicación de las resoluciones.....	44
14	Inflación.....	46
15	Tasa activa.....	47
16	Tasa Pasiva.....	48
17	Nivel de ingresos.....	49
18	Servicios crediticios de la Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.....	55
19	Matriz FODA.....	57
20	Matriz de factores externos.....	58
21	Matriz de Evaluación de los Factores Externos.....	59
22	Matriz de los factores internos.....	61
23	Matriz de los factores internos claves.....	63
24	Marcas de auditoría.....	73
25	Programa de planificación.....	76
26	Personal encargado.....	81
27	Programa de auditoría.....	88
28	Matriz de ponderación de la misión.....	89
29	Riesgo y confianza de la misión.....	90
30	Matriz de ponderación de la visión.....	92
31	Riesgo y confianza de la visión.....	93
32	Indicadores de gestión de eficiencia.....	95
33	Indicadores de Gestión de Eficacia.....	96
34	Indicadores de Gestión de Economía.....	97
35	Indicadores de gestión de ética.....	98
36	Programa de ejecución de auditoría .....	103
37	Matriz de Ponderación de Caja y Bancos.....	104
38	Matriz de ponderación de las cuentas de activo fijo y pasivo.....	105
39	Matriz de ponderación de las cuentas de pasivo y patrimonio.....	106
40	Riesgo y confianza del área financiera.....	107
41	Análisis horizontal del Balance General.....	115
42	Cartera de Créditos de la Cooperativa.....	116
43	Cuentas por Cobrar de la Cooperativa.....	117
44	Análisis horizontal del Estado de Resultados.....	119
45	Provisión de la Cartera de Créditos.....	120
46	Materialidad del activo disponible.....	122
47	Materialidad del activo exigible.....	123
48	Materialidad del activo fijo.....	124
49	Análisis de caja chica.....	125
50	Cartera de Créditos del año 2011.....	126
51	Aplicación de Indicadores Financieros (Razón Corriente), año 2011.....	127
52	Aplicación de Indicadores Financieros (Riesgo Crediticio), año 2011.....	128
53	Programa del informe final.....	129

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1	Frecuencia con que se realiza una auditoría externa.....	34
2	Controles internos que se realizan.....	35
3	Existencia de manuales administrativos y financieros.....	36
4	Realización de auditoría integral.....	37
5	Necesidad de crear un departamento de auditoría.....	38
6	Realización de auditorías externas.....	39
7	Realización de auditoría integral.....	40
8	Periodicidad de revisión del manual de funciones.....	41
9	La auditoría integral y su aplicación periódica.....	42
10	Requerimiento de crear un departamento de auditoría.....	43
11	Comunicación de las resoluciones.....	44
12	Inflación acumulada.....	46
13	Tasa activa acumulada.....	47
14	Tasa pasiva acumulada.....	48
15	Nivel de ingresos.....	49
16	Resultado del análisis de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.....	112
17	Resultado del análisis de la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.....	115
18	Comparación de la Cartera de Créditos de la Cooperativa.....	133
19	Comparación de las cuentas por Cobrar.....	134
20	Provisión de la Cartera de Créditos.....	138

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito en nuestro país están inmersas en el proceso de transición de carácter legal lo cual ha repercutido en lo administrativo-financiero, debido a la existencia de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria y la presencia de una Superintendencia de Cooperativas, como organismo de control que regula también el sistema administrativo y contable con la exigencia de utilización de un nuevo Plan de Cuentas para cambiar la presentación de los estados financieros.

Sin embargo, la presente tesis se encuentra desarrollada bajo los parámetros que hasta ahora se encuentran presentes en las Cooperativas y se estudia desde el punto de vista actual, cuyo desarrollo interno responde a la existencia de la Ley de Cooperativas.

La cooperativa de ahorro y crédito “Lucha Campesina” Ltda., enfrenta un serio problema de gestión debido al ineficiente control institucional y la falta de aplicación de medidas preventivas y correctivas que fomenten un verdadero sistema de información y que permita una adecuada toma de decisiones.

La inexistencia de aplicación de políticas de control interno o la aplicación de políticas desactualizadas hace que el equipo de trabajo que tiene la entidad no persiga objetivos y no controle paso a paso los procesos que realiza en cada área, ocasionando de esta manera la emisión de información financiera poco confiable, misma que no ayuda al desempeño de la entidad.

La presente tesis sobre el tema: "AUDITORÍA INTEGRAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA. MATRIZ CUMANDÁ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS

ADMINISTRATIVOS- FINANCIEROS”, se ha dividido en cuatro capítulos que contienen el problema, marco teórico, metodología de la investigación y la propuesta.

El capítulo I que se refiere al problema contiene el planteamiento, formulación, delimitación del problema, objetivos y justificación, que servirá de base para el desarrollo de la propuesta a fin de dar solución al problema planteado.

El capítulo II se describe el marco teórico en donde se hace un estudio de las referencias bibliográficas y antecedentes de la investigación y se puntualiza varios autores que han servido de base para realizar la Auditoría Integral y sus variables en estudio.

En el capítulo III contiene el marco metodológico y se desarrolla la modalidad, tipos, métodos, población y muestra de la investigación, con la finalidad de obtener resultados de las encuestas y entrevista, con relación a diagnosticar la situación actual y hacer la propuesta relacionada con el tema de investigación.

En el capítulo IV se refiere a la propuesta acerca de los contenidos del diseño de la Auditoría Integral que recoge en su estudio los problemas administrativos, contables y de control interno para estudiar y emitir un informe que permita a la Cooperativa contar con un control interno que realiza una evaluación del período enero-diciembre 2011 en las áreas financiera, administrativa y contable.

Finalmente se plantea conclusiones y recomendaciones a las que hemos llegado con este trabajo investigativo.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del Problema

En el Ecuador el sistema cooperativo de ahorro y crédito en la actualidad no está dirigido por profesionales a fines al cargo que desempeña, por lo que atraviesa ciertos problemas económicos y administrativos como los estados financieros poco confiables que se emiten periódicamente, los mismos que impiden la toma eficaz de decisiones administrativas, que sustentan un adelanto progresivo de la entidad; el personal poco capacitado que existe en las cooperativas lleva a una pérdida considerada de recursos económicos y de tiempo que no podrán ser retribuidos de ninguna otra manera; además la ausencia de liderazgo y capacidad gerencial han conllevado también, en varios casos, a su degeneración empresarial, alejándolas de los valores sociales que la inspiran, sobre todo en las cooperativas.

No obstante, todas estas instituciones se ven golpeadas duramente por un alto índice de morosidad, esto debido a que al momento de otorgar créditos y con el afán de ser cada vez más rápidas en esta tarea, no toman en cuenta las garantías que abalizan el pago de la deuda.

En la Provincia de Chimborazo existe 264 cooperativas divididas en los siguientes grupos: 11 pertenecen al sector productivo, 63 al grupo de consumo, 73 al sector crediticio y 117 al grupo de servicios; en cuya capital Riobamba, están concentradas un mayor grupo de cooperativas que no tiene una efectiva revisión administrativa con el objeto de conocer y comprender los procedimientos adecuados que permita dentro de ellas mantener una buena información oportuna<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Machado, Competitividad y desarrollo de las cooperativas disponible en URL: [http://www.ieps.gob.ec/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=73&Itemid=254](http://www.ieps.gob.ec/web/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=254) (consulta 15 de enero del 2013).



La inexistencia de aplicación de políticas de control interno o poca aplicación de políticas desactualizadas hace que el equipo de trabajo que tiene la entidad no persiga objetivos y no controle paso a paso los procesos que realiza en cada área.

Las cooperativas de ahorro y crédito, no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros han demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad de recuperación de cartera.

La falta de organización, el incumplimiento de los objetivos propuestos, el inadecuado control interno, entre otros son los principales problemas que afectan la rentabilidad y dificultan el desarrollo armónico de las mismas.

La cooperativa de ahorro, crédito “Lucha Campesina” Ltda., enfrenta un serio problema de gestión debido a la falta de control institucional, y la falta de aplicación de medidas preventivas y correctivas que fomenten un verdadero sistema de Información que permita favorecer y mantener la armonía y relación dentro del talento humano y en la toma de decisiones en la cooperativa.

Dentro de la cooperativa se puede encontrar algunos inconvenientes considerables que afectan su desarrollo y permanencia en el sector; dentro de los principales podemos mencionar que se ha otorgado créditos a sus clientes, mismos que se han retrasado por mucho tiempo en el pago de sus cuotas, por lo que ha ido incrementando la cartera de morosidad.

Uno de los graves efectos que se produce por la falta de aplicación de procesos administrativos y financieros adecuados es la inadecuada gestión administrativa y financiera de la entidad que no asegura el cumplimiento de los objetivos.

Existe una carencia de Instrumentos de gestión administrativa por lo cual causa que problemas por lo que se hizo indispensable que se realice una auditoría integral, que evaluara la información administrativa y financiera.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿CÓMO LOGRAR EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LUCHA CAMPESINA”?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Objeto de estudio** : Proceso de Auditoría.

**Campo de acción** : Auditoría Integral.

#### **Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizará en los departamentos Administrativo, Financiero y de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., ubicada en el cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, en las calles Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón.

#### **Delimitación Temporal**

En la investigación se analizará el período 2011.

## **1.2 Justificación**

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, nace de un proceso organizativo de Cajas de Ahorro de 26 comunidades rurales de la zona del cantón Cumandá (Chimborazo) y del cantón Chillanes (Bolívar) a partir del proyecto de

supervivencia infantil ejecutado por la Iglesia de Riobamba en 1995 y financiado por CRS (Organización de la Conferencia Católica) de Estados Unidos<sup>2</sup>.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda. “, el desarrollo del tema es importante, ya que permitirá determinar , qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; así mismo proporcionará a los directivos un panorama sobre la forma de cómo está siendo administrada por los diferentes niveles, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

El proceso de Auditoría Integral en la Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda., será utilizado por los Directivos como una herramienta que enfrente las innovaciones gerenciales y administrativas, garantizando la detección de desviaciones o deficiencias de la gestión administrativa referentes a la eficiencia en el uso de los recursos y logros de objetivos.

Es factible porque existe el compromiso de los directivos para poner en práctica la propuesta sobre la auditoría Integral y también porque permite acceder a la información de la cooperativa.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., Matriz Cumandà, Provincia de Chimborazo, para el mejoramiento de los procesos administrativos-financieros.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Definir las bases teóricas de un modelo de auditoría integral, con la finalidad de sustentar científicamente la aplicación en la Cooperativa.

---

<sup>2</sup> Reseña Histórica obtenida de la entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa “Lucha Campesina Ltda”.

- Diagnosticar los procesos actuales que se desarrollan en las áreas administrativa y financiera de la cooperativa.
- Plantear los componentes que forman parte de una auditoría Integral, como propuesta para optimizar los procesos administrativos financieros.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Previo una indagación minuciosa y con la finalidad de ampliar el tema de investigación se ha considerado importante tomar como referencia Trabajos de Tesis con temas similares que han sido desarrollados anteriormente y que a continuación se citan:

La tesis titulada “Auditoría Financiera en el área de microcréditos del Banco Nacional de Fomento, del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo”, autores del tema investigativo:

López & Mata (2009, p. 95), mencionan en su trabajo que:

“En la actualidad la auditoría financiera constituye una herramienta indispensable para la toma de decisiones, ya que directivos e inversionistas basan sus estrategias en los resultados que esta obtiene. Las personas y las entidades nos resistimos al control, pero son acciones indispensables para asegurar un razonable sistema financiero”.

Resulta fundamental que en la empresa se realice una auditoría financiera porque mediante este informe podemos conocer cuál es la realidad económica y financiera de la empresa, y en base a ello la gerencia tome las decisiones más oportunas e inteligentes.

De igual forma en la tesis titulada “Auditoría a los Estados Financieros de Buen Hogar UNIHOGAR CÍA. LTDA., del periodo 1° de enero al 31 de diciembre del 2010, en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”, autores del tema investigativo:

Rivadeneira & Torres, (2010; p.140) concluyen que:

“La inexistencia de sistemas de controles internos financieros, obstaculiza mantener una eficiente administración y evaluación periódica de los procesos y operaciones financieras en cuanto a su razonabilidad, legalidad, confiabilidad, lo cual afecta el desempeño administrativo, financiero y tecnológico de la Compañía”.

El estudio y evaluación del control interno en una empresa es fundamental porque nos ayuda a tener un control eficiente, de la entidad de esa manera trabajar de manera coordinada con todos los miembros de la organización, con la finalidad de alcanzar tanto los objetivos y metas planteadas, al evaluar el control interno podemos detectar deficiencias que existen dentro de la entidad y adoptar medidas correctivas que tiendan a ser más efectivos y eficientes las operaciones.

A diferencia de la tesis cuyo tema es: “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba”, autoras del tema investigativo:

Cabrera & Villena, (2010; p. 180) concluyen que:

“Una de las cosas más importantes que debe existir dentro de una gestión administrativa a parte de una Planificación Estratégica bien estructurada, son los Planes de Contingencia que cada entidad se debe plantear para salvaguardar sus recursos y estar listos para enfrentar los cambios del entorno”.

De los tres trabajos investigativos mencionados anteriormente se puede establecer que tienen un enfoque similar, es decir, que guardan relación directa o indirectamente con la aplicación y lo indispensable que son los sistemas de control interno para las distintas áreas y procesos que se encaminan a salvaguardar sus recursos y evaluar periódicamente los procesos y operaciones tendientes a una eficiente administración y optimización de recursos.

Se puede determinar que la inexistencia de una Auditoría Integral en la cooperativa no permite tener el dinamismo necesario para enfrentarse a la evolución que tiene día a día debido a la ausencia de planes, programas y controles en sus departamentos, además la falta de información financiera oportuna y veraz, que afecta de manera directa en la toma de decisiones; pero en cambio si se desarrollara dicha Auditoría la cooperativa se convertiría en una herramienta de gestión que permitirá mejorar los procedimientos administrativos y financieros para una adecuada toma de decisiones.

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **2.2.1 Auditoría**

Greco (2003; p. 40), Manifiesta que:

“Es un proceso sistemático de control, verificación y evaluación de los libros contables, registros, documentos y procedimientos operativos con el fin de comprobar la corrección de los registros y las operaciones pertinentes, verificar la documentación y correspondencia, con las operaciones y registros, y evaluar el cumplimiento de los distintos procedimientos del ente, haciendo conocer finalmente un informe del citado proceso.”

La auditoría es el proceso de obtener y evaluar objetivamente los registros, documentos, y los diferentes procesos en un período determinado, con el propósito de tener un pleno conocimiento de la situación real de la empresa, y a su vez tomar medidas de acción para minimizar los riesgos potenciales que han influido en la generación de los resultados finales.

#### **2.2.1.1 Características de la Auditoría.**

Cabe recalcar que la auditoría es una evaluación y como toda evaluación debe poseer lineamientos específicos o características indispensables en el cual se debe basar la ejecución del trabajo del auditor, y poder concluir sobre los que se está examinando. Estas características nos permiten reunir información y documentación fundamental.

En su obra Cepeda (1997; p. 89-90), hace referencia que:

“En relación con las necesidades y los requerimientos de una administración moderna, el ejercicio de la auditoría presenta las siguientes características:

- Es un examen que se practica generalmente con posterioridad a la ejecución y registro de operaciones.
- Comprende la revisión y verificación, con base en pruebas selectivas, de las transacciones, documentos, comprobantes, registros, libros, informes, incluyendo la inspección física de activos con el fin de obtener evidencia comprobatoria.
- Requiere amplitud de criterio para analizar, interpretar y dictaminar el desarrollo y registro de las operaciones.

- Exige la aplicación de técnicas y procedimientos diseñados y establecidos para cada tipo de examen.
- Evalúa el cumplimiento de disposiciones legales y políticas administrativas de todo orden, aplicables a la organización o área examinada”.

La Auditoría debe responder a las necesidades de cualquier empresa porque engloba todas las características, para hacer el estudio a una empresa moderna debiendo añadir que es una herramienta esencial y la más adecuada para el ejercicio y control sobre las operaciones financieras y administrativas y tiene como prioridad convertirse en un medio idóneo de información gerencial.

### **2.2.1.2 Normas de Auditoría**

Las normas de auditoría son reglas o principios en los que se debe enmarcar el trabajo del auditor durante todo el proceso de la auditoría; ya que si se cumple con todos estos principios se garantiza la calidad tanto del trabajo realizado, como la aplicación profesional del auditor de todos sus conocimientos y experiencia.

Arens (2007; p. 33 – 34), indica que:

“Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informes y la evidencia.

Las normas de auditoría generalmente aceptadas se clasifican en:

#### **Normas Generales**

- Capacidad técnica e idoneidad.
- Actitud mental independiente.
- Debido cuidado profesional”.

Como se aprecia en estas normas el auditor no sólo por el hecho de ser un Contador Público Autorizado quiere decir que ya cumple con todos los requerimientos para ejercer esta función; además de ello requiere tener entrenamiento técnico, conocimientos actualizados y pericia. Es decir que además de todos los



conocimientos técnicos que obtuvo durante su carrera universitaria, se requiere la aplicación práctica en el campo y que tenga experiencia.

Arens (2007; p. 35 ), hace referencia que: “ Las normas relacionadas al trabajo de campo son:

### **Normas de Trabajo de Campo**

- Planificación del trabajo y supervisión.
- Estudio del control interno
- Obtención de suficiente evidencia competente”.

Estos principios son específicos en lo que se refiere a regular la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría. El objetivo principal de este grupo de normas es enfocar y orientar al auditor, a que obtenga evidencia suficiente en los papeles de trabajo, para respaldar su opinión sobre los distintos aspectos analizados y para ello, se requiere con anterioridad un adecuado planeamiento del trabajo y evaluado el control interno.

Estupiñan (2006; p. 45 ), manifiesta que: “Para la presentación del informe de auditoría se debe aplicar las siguientes normas:

### **Normas de Presentación del Informe.**

- Conformidad de las declaraciones con los PCGA.
- Consistencia en la aplicación de los PCGA.
- Revelación adecuada.
- Expresión de la opinión”.

Estas normas nos orientan, cómo se debe elaborar el informe de auditoría, para lo cual, el auditor debe haber acumulado la evidencia suficiente que debe estar respaldada en sus papeles de trabajo.

En general las normas es un conjunto de pautas o procedimientos diseñados a través de conferencias internacionales que se aplican para realizar el examen de Auditoría y desarrollar el dictamen o informe en donde constan las opiniones del equipo de trabajo.

## **2.2.2 Auditoría Integral**

### **2.2.2.1 Definición**

Según Blanco (2012; p. 4), la definición de auditoría es la siguiente :

“La auditoría Integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación”.

La auditoría integral recoge en su estudio los problemas administrativos, contables y de control interno para estudiar y emitir un informe u opinión, con el propósito de lograr mejoras y resultados positivos en la gestión administrativa y financiera de la entidad.

### **2.2.2.2 Importancia**

Para Cook & Winkle, (1987; p. 45), considera que:

“La auditoría integral es un trabajo profesional. Una forma de hacer prevalecer ese estatus es cuando se lleva a cabo según las normas y criterios que regule su ejercicio, y con una metodología que asegure su dirección y control, para obtener los resultados deseados”.

La auditoría integral persigue el propósito de fundamentar la importancia en las normas y en la necesidad de alcanzar eficazmente los objetivos de la auditoría y además hace hincapié en medir la calidad y eficiencia de la administración.

### 2.2.2.3 Principios

Los principios son parámetros, guías o reglas básicas, que nos ayudan a resolver necesidades prácticas y se los ha establecido como reglas por el uso y la experiencia de la profesión contable. Estos principios regulan el comportamiento profesional y se deben adecuar de acuerdo a las necesidades cambiantes de la entidad donde se desarrolla la contabilidad.

Blanco Y. (2012; p. 7-9), establece que :“Los principios fundamentales son:

**Integridad:** Es la rectitud intachable en el ejercicio profesional, que le obliga a ser honesto y sincero en la realización de su trabajo y en la emisión de su informe.

**Objetividad:** Un contador profesional debe ser justo y no debe permitir prejuicios o sesgos, conflictos de interés o influencia de otros que menoscabe la objetividad.

**Confidencialidad:** Debe respetar la confidencialidad de la información obtenida en el curso del desempeño de los servicios profesionales y debe abstenerse de usar o revelar parte alguna de tal información sin autorización apropiada y específica, a menos que exista un derecho, debe ser legal o profesional para hacerlo.

**Estándares Técnicos:** El contador público deberá conducir una auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría y demás normas técnicas”.

Todos los principios de cualquier ciencia son la base fundamental que debe cumplirse porque aquí se sustenta la Auditoría, y que debe guiar la ejecución del examen que se realice.

### 2.2.2.4 Etapas de la Auditoría Integral

El trabajo de Auditoría Integral debe cumplir con cada una de las fases, ya que se trata de tener una secuencia lógica y que se entregue los resultados del examen realizado, requiriendo en cada parte fijar plazos, asignar recursos y llegar a los objetivos que se han trazado, para finalmente dictaminar o emitir un criterio.

John W. (1987; p. 76) menciona que: “Para su organización y desarrollo la Auditoría Integral comprende tres etapas generales:

### **Planeamiento**

El planeamiento de la auditoría se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se considera necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles claves”.

En esta primera fase se determina que área va a ser examinada, cuantas personas se involucran en el trabajo a realizar, se especifica cuántos recursos tanto materiales, tecnológicos se van a utilizar, el tiempo que se requiere, se busca obtener información general de la entidad en relación a su normatividad, antecedentes, organización, misión, visión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales. Así mismo se diseñaran los papeles de trabajo a utilizar, se programara la asignación de los auditores y las tareas que se les encomendaran. Además se elaborara los programas de auditoría.

Santillana (2001; p. 25) considera que: “Una de las etapas de la auditoría es la:

### **Ejecución**

- Verificar toda la información obtenida verbalmente y obtener las evidencias suficientes, competentes y relevantes,
- Cuantificar todo lo que sea posible para determinar el precio del incumplimiento.
- Prestar especial atención a que la Auditoría sirva de instrumento para coadyuvar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas.
- El trabajo debe ser supervisado adecuadamente por un especialista de la unidad de Auditoría”.

En la etapa de ejecución se debe efectuar pruebas de los registros, procedimientos, del sistema de control interno, el análisis de las operaciones claves; con el propósito de determinar el grado de confianza que se puede tener de ellos. También se revisará información administrativa y financiera, y se ejecuta los trabajos de auditoría a los resultados de las operaciones obtenidos.

John W. (1987; p. 78) asevera que:

### **“Informe**

La exposición del Informe de Auditoría debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección”.

Finalmente se procede en esta etapa a concluir con el trabajo de auditoría en su conjunto .El auditor en esta etapa debe presentar a la administración, el informe final que contenga de manera clara y sencilla los problemas que se han detectados y las respectivas sugerencias que se deben aplicar para mejorar la gestión.

### **2.2.2.5 Pruebas de Auditoría**

Las pruebas de auditoría sirven en la labor del auditor, como elementos auxiliares muy importantes, es muy usual que aparte de utilizar las técnicas de auditoría, se aplique estas pruebas porque benefician para contar con información y evidencia significativa.

Estupiñan (2006; p. 33-35.), afirma que:

“Las pruebas que contribuyen a contar con la suficiente evidencia de auditoría, son dos: pruebas de control y pruebas sustantivas.

#### **Las pruebas de control**

Proporcionan la evidencia necesaria sobre la existencia adecuada de los controles, se dividen en pruebas de cumplimiento y pruebas de observación, las primeras que permiten verificar el funcionamiento de los controles tal como se encuentran prescritos, aseguran o confirman la comprensión sobre los controles de la entidad y las segundas, posibilitan verificar los controles en aquellos procedimientos que carecen de evidencia documental.

#### **Pruebas Sustantivas**

Tienen como propósito el obtener evidencia acerca de la validez y tratamiento contable apropiado de las transacciones o saldos o de otra manera, de errores o irregularidades que puedan estar ahí reflejados”.

Las pruebas son evidencias de la Auditoría y por esta razón con estos documentos se justifican los resultados de la auditoría y la razón de los juicios de valor que se anotan en el dictamen. La aplicación de este tipo de pruebas se dirige a buscar de manera exhaustiva transacciones u operaciones que merecen una revisión más profunda.

#### **2.2.2.6 Técnicas y Procedimientos de Auditoría**

Las técnicas de auditoría son herramientas que aplica el auditor para obtener información adecuada y suficiente para respaldar sus opiniones y conclusiones, contenidas en el informe.

Aguirre (2005; p. 95), considera que:

“Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia que fundamente su opinión”.

##### **2.2.2.6.1 Clasificación de las Técnicas de Auditoría**

Muchas de estas herramientas son aplicadas o empleadas unas con mayor frecuencia que otras , pero su objetivo fundamental independientemente de cual apliquemos, es detectar desviaciones y tomar medidas correctivas, para que el administrador tome decisiones basadas en elementos de juicio en forma objetiva, clara y oportuna.

Según Cardozo (2006; p.18-19): “De acuerdo a la Comisión de Normas y procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, ha propuesto la siguiente clasificación:

**Estudio General:** Es la apreciación y juicio de las características generales de la entidad.

**Análisis:** Es el estudio de los componentes de un todo para concluir con base en aquellos respecto de este.

**Inspección:** Es la verificación física de las cosas materiales en que se tradujeron las operaciones.

**Confirmación.** Es la ratificación por parte de una persona ajena a la entidad.

**Investigación:** Es la recopilación de información mediante entrevistas con los funcionarios y empleados de la entidad.

**Declaración:** Es la formalización de la técnica anterior.

**Observación:** Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

**Cálculo:** Es la verificación de la corrección aritmética de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas”.

Las técnicas de auditoría se aplican durante la fase de planeamiento y programación, el auditor determina en base, a su criterio, cuales técnicas va a emplear, cuando debe hacerlo y de qué manera, por lo tanto estas herramientas seleccionadas y aplicadas en una auditoría específica se convierten luego en los procedimientos de auditoría.

#### **2.2.2.7 Hallazgo**

Son los problemas o desviaciones detectadas, se determinan mediante una comparación entre la forma como se desarrollan las operaciones examinadas y los parámetros dados en las disposiciones que rigen dichas operaciones.

Maldonado (2011; p.69-74), establece que:

“Hallazgos en auditoría se consideran como las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. Los atributos de los hallazgos son:

**Condición:** Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación.

**Criterio:** Es la norma con la cual el auditor mide la condición.

**Causa:** Es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma.

**Efecto:** Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada.

**Conclusión:** Argumento que justifica un cambio en los procedimientos o prácticas para lograr el cumplimiento de las metas deseadas.

**Recomendación:** Pasos que deben darse para introducir los cambios necesarios que conduzca al cumplimiento de las metas deseadas”.

Los hallazgos son mecanismos para recopilar información que luego se hace constar en los papeles de trabajo. Para redactar los hallazgos debemos cumplir con

ciertas características que nos facilitarán depurar la información, para lograr un mejor análisis y detectar áreas críticas.

#### **2.2.2.8 Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo constituyen un resumen de los datos e información que ha sido posible obtener de tal forma que se puedan redactar en el informe de auditoría.

Para Aguirre O. (2005; p.33-45), manifiesta que:

“Los papeles de trabajo constituyen la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor, cuyas conclusiones son las bases de la opinión reflejada en el informe de auditoría.

##### **2.2.2.8.1 Objetivos**

- Planificar, coordinar y organizar las distintas fases del trabajo de auditoría.
- Construir un registro histórico de la información contable y los procedimientos empleados.
- Servir de fuente de información y guía para la elaboración de futuros papeles de trabajo.
- Ayudar al auditor a asegurarse de la correcta realización del trabajo.
- Permitir el control del trabajo realizado mediante la revisión de los papeles de trabajo”.

Los papeles de trabajo constituyen la prueba del trabajo realizado y son una fuente de aclaración o ampliación de la información, que reúnen datos obtenidos por el auditor durante el examen y además describen de forma detallada las pruebas que se realizaron.

#### **2.2.3 Auditoría Financiera**

##### **2.2.3.1 Concepto**

Dávalos (1990; p. 82), menciona que:

“Es un examen que realizan los auditores de manera objetiva, sistemática, profesional sobre los estados financieros de una empresa e incluye la evaluación del sistema de control interno contable, a base de los registros, comprobantes y otras evidencias que sustente las operaciones financieras, mediante la aplicación de normas de auditoría generalmente aceptadas, con el propósito de emitir una opinión profesional con respecto a la razonabilidad de



los estados financieros examinados y, en su ausencia, informar respecto a los sistemas financieros y de control interno”.

Es una herramienta para poder determinar si el trabajo del Contador ha cumplido con los principios, normas y técnicas que son exigencias de la profesión contable, asegurando la independencia del auditor dentro de la empresa en estudio.

### **2.2.3.2 Objetivos**

La auditoría financiera se efectuará con el propósito de establecer el grado de razonabilidad de los estados financieros, si se ha cumplido con los controles internos establecidos, si los empleados han cumplido adecuadamente con los deberes y atribuciones que les han sido asignados, si la información gerencial es correcta y confiable; así como se verificará el cumplimiento de las disposiciones legales.

Para Cepeda (1997; p. 186), establece los siguientes objetivos:

- “Emitir un dictamen u opinión con respecto a la razonabilidad del contenido y presentación de los estados financieros producidos por la empresa auditada.
- Evaluar los controles internos establecidos por la empresa examinada, como base para determinar el nivel de confianza a depositar en él y de acuerdo con esto fijar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a cada empresa en particular.
- Formular recomendaciones para mejorar los controles internos de la administración, y cualquier aspecto que ayude a la obtención de una mayor eficiencia en la gestión financiera y económica”.

### **2.2.4 Auditoría De Gestión**

#### **2.2.4.1 Concepto**

Es un examen objetivo y crítico, que sirve para obtener y evaluar las evidencias encontradas tanto del área financiera como del área administrativa, aplicando los principios y normas de auditoría, para de esta forma determinar la razonabilidad de

los estados financieros e informar sobre la evaluación del Sistema de Control Interno, y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional.

Blanco Y. (2012; p. 403), asevera que:

“La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección”.

La auditoría de gestión plantea la necesidad de estudiar o examinar los actos de carácter administrativo y de otras áreas para poder corregir los errores en beneficio de ser eficientes, eficaces y transparentes en el manejo de los recursos y sus decisiones.

#### **2.2.4.2      Objetivos**

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada todo o parte de los procesos de una entidad y su principal objetivo es evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, y determinar el grado de economía, y eficiencia en el uso de los recursos con los que cuenta.

Blanco Y. (2012; p. 403), determina que: “Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos”.

#### **2.2.4.3 Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión o financieros son técnicas empleadas en las labores de auditoría que permiten conocer los resultados de la gestión cumplida o también se considera que es la calificación al rendimiento colectivo de la empresa, frente al cumplimiento de los objetivos y metas.

Franklin (2007; p. 5), menciona que: “El fin de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes”.

#### **2.2.5 Control Interno**

##### **2.2.5.1 Concepto**

El control interno, es un medio que nos permite el logro de los objetivos y salvaguardar los recursos de la empresa. Por lo tanto, debe entenderse como un proceso que, bajo la responsabilidad de la máxima autoridad, es ejecutado por ella y por todos y cada uno de los integrantes de la organización. Además que es una herramienta que ayuda a los administradores en su labor de dirección, de manera que le permita alcanzar los resultados que se han propuesto.

Santillana (2001; p. 2.), considera que:

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”.

##### **2.2.5.2 Objetivos**

El control interno tiene como fin coadyuvar con la organización en el cumplimiento de sus objetivos.

Arenas & Aguayo (2008; p. 19) manifiesta que:

La aplicación de control interno tiene como objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecida.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

Dentro de los objetivos del control interno se menciona la obtención de una seguridad razonable en cuanto a la protección de los recursos de la empresa y la detección y corrección oportuna de eventuales desviaciones y usos indebidos, es por ello que se dice que el control interno también resulta útil como un mecanismo de defensa ante posibles desvíos o fraudes que sirve para salvaguardar los activos y ayudar en la prevención y detección de robos y fraudes; otro de los objetivos consiste en la eficacia y eficiencia de las operaciones lo que implica una conducción adecuada de las actividades que se realizan, pero haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y cumpliendo con las disposiciones legales, todo esto que conlleven al logro de los objetivos al menor costo.

Para nosotros, tomando estas enseñanzas de los autores Santillana, Arenas y Aguayo consideramos que el control interno permite llegar a las operaciones administrativas y financieras para adoptar medidas frente a los problemas que se presentan y ayudar a salvaguardar los recursos de la empresa.

### **2.2.5.3 Componentes del Control Interno**

El control interno está compuesto por cinco componentes que se relacionan entre sí, ayudando a que la empresa mediante el estudio, análisis y aplicación de estos elementos dirija de mejor forma sus objetivos e involucre a todo el personal en este proceso.

Mantilla (2008; p.44-53): “Estos elementos se dividen en cinco componentes y son los siguientes:

**Ambiente de control:** El ambiente de control es el fundamento para el control interno efectivo, proveyendo disciplina y estructura para la entidad.

**Valoración de riesgo:** El proceso de valoración del riesgo le aporta a la administración la información que necesita para determinar que riesgos de negocio/ fraude deben ser administrados y las acciones a tomar.

**Proceso de información:** El sistema de información (que incluye el sistema de contabilidad) consta de los procedimientos y registros establecidos para iniciar, registrar, procesar y reportar las transacciones de la entidad.

**Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se ejecutan las directivas de la administración

**Monitoreo:** El monitoreo valora la efectividad de desempeño del control interno en el tiempo. El objetivo es asegurar que los controles están funcionando de manera apropiada”.

Cada uno de los componentes del control interno utiliza métodos y técnicas, estudia tiempos y movimientos, planifica, evalúa en forma continua y periódica todos los movimientos administrativos y financieros que requiere de profesionales con especialización que puedan aportar al mejor desarrollo de la empresa.

Al evaluar el sistema de control interno se utiliza varios pasos, estos nos permiten obtener información sobre los controles que se han aplicado, y realizar un análisis y evaluación de cómo se controla las operaciones y activos, para de esta forma entender si estos controles son efectivos, o adoptar medidas correctivas. Cabe recalcar que un control aplicado adecuadamente, disminuye el riesgo de fraude o desviaciones.

### 2.2.6 Contabilidad

Según Zapata (2005; p. 18):

“La contabilidad es un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y la evolución del mismo, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con el mismo”.

La contabilidad en una entidad constituye un elemento fundamental ya que nos proporciona información útil y oportuna, mediante los informes que se presenta a la

gerencia, encontramos en estos informes datos acerca de los activos, pasivos, el patrimonio, aspectos importantes que al ser analizados nos dan una visión clara de cómo es la realidad de la empresa.

#### **2.2.6.1 Principios de la Contabilidad**

Los principios son parámetros que nos ayudan a establecer y mantener actualizado el proceso contable de acuerdo a las normas, principios, técnicas y leyes que con el tiempo van sufriendo cambios que sean acordes con las necesidades de la empresa y los objetivos que se persigue.

Zapata (2005; p. 30-32), establece que: “La descripción de los conceptos de contabilidad generalmente aceptados más relevantes:

**Ente contable:** Lo constituye la empresa que desarrollara la actividad económica.

**Uniformidad:** Los métodos técnicos y procedimientos deben ser aplicados uniformemente de un periodo a otro. Cuando, por circunstancias especiales, se presentan cambios, se deberá dejar constancia e informar sobre los efectos que provoquen información contable futura.

**Empresa en marcha:** La entidad se presume en existencia permanente.

**Período de tiempo:** Normalmente los periodos de tiempo de un ejercicio y otros son iguales, con la finalidad de poder establecer comparaciones y realizar análisis que permitan una adecuada toma de decisiones.

**Revelación suficiente:** La información contable presentada en los estados financieros deben contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad.

**Partida doble:** Consiste en que cada hecho u operación que se realice afectará, por lo menos, a dos partidas o cuentas contables; por lo tanto, el uso de la partida doble propicia esta regla: no habrá deudor sin acreedor, y viceversa.

Es fundamental que el auditor aplique en todo trabajo de auditoría estos principios ya que son las reglas básicas para el registro y elaboración de los estados financieros de una entidad, además estos principios nos proporciona una guía de cuales son las características que debe tener la información contable y los procedimientos a ser aplicados por el auditor. El propósito de aplicar estos principios es establecer normas

y reglas básicas de presentación de los estados financieros de manera uniforme para que se pueda realizar comparaciones con otros estados financieros.

## **2.2.7 Administración**

### **2.2.7.1 Concepto de Administración**

Robbins & DeCenzo (2002; p.5), define que:

“El término de administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas”.

Administración es un proceso que consiste en realizar actividades de planeación, organización, dirección y control para utilizar todos los recursos disponibles de una entidad y alcanzar los objetivos establecidos. La función principal de la administración es la gestión adecuada de los recursos en términos de eficiencia y eficacia.

### **2.2.7.2 Principios de Administración**

Muchas empresas no se toman el tiempo para observar, analizar , planear, capacitar, controlar , designar funciones , porque creen que esto es una pérdida de tiempo, sin darse cuenta que esto los hace más improductivos, en cambio que si aplicaran estos pilares fundamentales lograría que la entidad tenga altos índices de eficiencia y rendimiento.

Robbins & DeCenzo (2002; p.6-7), define que:

“Los catorce principios de la administración según de Fayol son: la división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales al interés general, remuneración, centralización, cadena escalar o cadena de mando, orden, equidad, estabilidad del personal en sus puestos, iniciativa, espíritu de grupo”.

## **2.2.8 Cooperativismo**

Vázquez G. (2004; p. 38), manifiesta que:

“Son cooperativas las sociedades de derecho privado formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”.

El Cooperativismo debiendo cumplir principios que se han establecido a nivel mundial y que velan por el bienestar común, en la práctica no se cumplen y más bien en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito funcionan actualmente con tendencia hacia las utilidades de la organización y tienen afinidad con el funcionamiento de los bancos.

#### **2.2.8.1 Organismos de Control**

##### **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

Para ejercer el control y con fines estadísticos las personas y organizaciones registradas presentarán información periódica relacionada con la situación económica y de gestión, a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que es el órgano regulador del Sector Económico Popular y Solidario.

##### **Servicio de Rentas Internas**

Este organismo administra la recaudación de impuestos, constituyéndose en una institución que controla y sanciona la evasión tributaria.

##### **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

La Cooperativa cumple con lo que establece este organismo a través de la Ley de Seguridad Social, en la cual expresa las obligaciones que debe cumplir a favor de los empleados entre los que se encuentran el pago de un aporte individual( 9.35%) y patronal obligatorios (12.15%), de fondos de reserva, así como el pago de préstamos que acceden los empleados como quirografarios e hipotecarios, de esta manera puede hacer uso de este servicio social cuando el empleado lo necesite.

##### **Ministerio Relaciones Laborales**

Es una entidad pública cuyo objetivo es cambiar la actual relación capital – trabajo de todas las entidades incluidas las cooperativas; con un enfoque dirigido al desarrollo



de los trabajadores y a la justicia laboral, siendo el ser humano el centro de toda política, sustentada en una estructura integral sostenible, que permita alcanzar el buen vivir, impulsando el empleo decente e inclusivo y garantizando la estabilidad y armonía en las relaciones laborales con un permanente diálogo social, permitiendo el desarrollo y el incremento de la productividad y los beneficios, especialmente de los trabajadores.

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis General**

La realización de una Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., Matriz Cumandà, Provincia de Chimborazo, permitirá conocer el grado de control interno y cumplimiento, de los procesos, normas y leyes aplicables a las actividades que realiza la cooperativa.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

- Con bases teóricas y epistémicas de un modelo de auditoría Integral se sustentará científicamente la aplicación del examen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.
- El diagnóstico de los procesos que se desarrollan en la cooperativa, permite detectar las desviaciones o deficiencias en la gestión administrativa.
- El planteamiento de los componentes de la auditoría Integral permitirá dar seguimiento a las actividades que se realizan en la cooperativa para optimizar los procesos administrativos y financieros.

## **2.4 Variables**

### **2.4.1 Variable Independiente**

- Auditoría Integral

### **2.4.2 Variable Dependiente**

- Procesos administrativos-financieros.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Modalidad de la Investigación**

En la presente investigación sobre el tema “Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Matriz Cumandà, Provincia de Chimborazo, para el mejoramiento de los procesos administrativos-financieros”, se aplica el enfoque cuali-cuantitativo, teniendo predominio el enfoque cualitativo.

Es cualitativo porque la investigación se conduce hacia el análisis de la problemática estudiada, interpreta los datos que se recoge en la encuesta y en el último capítulo se llega a la propuesta con el propósito de mejorar los procesos administrativos - financieros. También es cualitativo porque recoge el comportamiento del talento humano dentro de la organización expresada en sus capacidades individuales y grupales para trabajar en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Es cuantitativo porque se recoge algunos datos medidos en moneda nacional y también porque se hace una encuesta y ha sido necesario someterlo a tabulación e interpretar los porcentajes que se ha obtenido en cada alternativa de pregunta.

#### **3.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se aplica es de campo, bibliográfica y documental.

##### **3.2.1. Investigación de Campo**

Se realizó en el mismo lugar donde se producen los acontecimientos, es decir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., para recopilar información necesaria para el análisis interno y también para realizar las encuestas al personal que trabaja en las diferentes áreas, cuyos resultados aportarán a conocer mejor la realidad en que se desenvuelven los procesos administrativos – financieros y llegar a

conclusiones que aporten a realizar el planteamiento de la Auditoría Integral de acuerdo a las necesidades internas.

### 3.2.2. Investigación bibliográfica- documental

Esta modalidad se aplicó en el desarrollo del marco teórico, ya que se la utilizó para obtener antecedentes investigativos fundamentaciones y conceptualizaciones referentes al tema de investigación, para lo cual se requirió del apoyo de fuentes bibliográficas primarias y secundarias como libros, internet y otros documentos o escritos específicos relacionados con el problema objeto de estudio con el propósito de conocer las contribuciones científicas de diferentes autores.

## 3.3 Población y Muestra

### 3.3.1. Población

La población lo constituyen la totalidad de un conjunto de elementos, que se desea investigar y que se encuentran descompuestos así:

Cuadro N° 01  
Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito " Lucha Campesina" Ltda.

CARGO	Número de Personas
Directivos	27
Ejecutivos	9
Empleados	32
Socios	<u>8463</u>
<b>TOTAL</b>	<b>8531</b>

**Fuente:** Entrevista con la Contadora de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

### 3.3.2. Muestra

En vista que el número de socios es un valor muy alto se procede a determinar la muestra utilizando la formula siguiente:

$$n = \frac{N}{E^2(N-1)+1}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo (Total de socios)

E= Coeficiente de error

E= 0,05

$$n = \frac{8463}{0,05^2 (8463 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{8463}{0,0025(8462) + 1}$$

$$n = \frac{8463}{21.155 + 1} \quad n = \frac{8463}{22.155} = 382$$

Una vez aplicada la formula la muestra a investigar es la siguiente:

Cuadro N° 02  
Muestra a Investigar

Característica de la investigación	Número de Personas
Directivos	27
Ejecutivos	9
Empleados	32
Socios	<u>382</u>
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>

**Fuente:** Entrevista con la Contadora de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

### **3.1 Métodos, Técnicas e Instrumentos**

#### **3.4.1. Métodos de Investigación**

##### **3.1.1.1 Analítico-Sintético**

Nos permite analizar la situación actual en que se encuentra la cooperativa comprendiendo sus procesos administrativos-financieros y permite determinar la realidad y parámetros de desempeño de la empresa.

La síntesis permite unir las partes que han sido analizadas y descubrir las características esenciales para hacer el marco propositivo.

##### **3.1.1.2 Inductivo-Deductivo**

Los casos particulares que se generan en los procesos administrativos y financieros conducen hacia un conocimiento más general que es la Auditoría Integral. Lo deductivo es una conclusión a la que se llega a partir de las propiedades que tienen cada uno de los procesos, generalizando hacia el cumplimiento del objetivo propuesto. Este método aporta en la idea a defender para su planteamiento.

##### **3.1.1.3 Histórico- Lógico**

Se analiza la trayectoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. , y su evolución, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo hasta hallar el conocimiento más profundo y que significa la esencia y solución al problema.

#### **3.4.2. Técnicas**

##### **3.4.2.1 Observación directa**

Dentro de la cooperativa se puede observar cómo se realizan los diferentes procedimientos, las relaciones interpersonales, cómo se desenvuelven las relaciones con los socios, cuál es el papel que cumple la cooperativa en el entorno y cuáles son

las fortalezas y debilidades así como las oportunidades y amenazas que se plantean en un diagnóstico que se lleva a cabo.

#### **3.4.2.2 Encuesta**

Se aplicará encuestas dirigidas a todo el personal directivo, ejecutivo, así como a los empleados y socios.

#### **3.4.3. Instrumentos**

##### **3.4.3.1 Fichaje**

Sirve para recoger los datos que se generan de la observación directa dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., en las relaciones interpersonales y con el entorno.

##### **3.4.3.2 Cuestionario**

Permite establecer una serie de preguntas y obtener información de los encuestados referente a las variables de estudio que se necesita saber del problema que atraviesa la organización, conocer las expectativas de cada área o departamento, y de esta manera poder dar una solución mediante los resultados que éstos arrojen.

##### **3.4.3.3 Guía de entrevista**

Este instrumento importante se lo utilizó para dialogar con el gerente general de la cooperativa sobre el tema expuesto.

### **3.5 Análisis e Interpretación de Resultados**

#### **3.5.1 Resultados de la entrevista y encuestas aplicadas a Directivos, Ejecutivos, Empleados y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.**

A continuación se presenta los resultados obtenidos de la investigación de campo conforme a las encuestas y entrevista realizada a las personas directamente involucradas, quienes conforman la muestra objeto de estudio.

Una vez realizado las encuestas se procedió a realizar la tabulación correspondiente y se presentan en cuadros y gráficos demostrativos los cuales contienen elementos tales como: alternativa y porcentajes. Posteriormente se procedió a interpretar los datos obtenidos por cada cuadro que describen las opiniones de las personas encuestadas.



**3.5.1.1 Entrevista al Sr. Pedro Olivo, Gerente de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. (Anexo 1).**

**3.5.1.2 Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. (Anexo 2)**

La presente encuesta tiene por objeto, obtener información del control interno de la Cooperativa y la relación que tiene este con el desarrollo de las actividades de la entidad para implementar posibles acciones de mejora.

**1. ¿Con qué frecuencia se realiza una auditoría externa en la Cooperativa?**

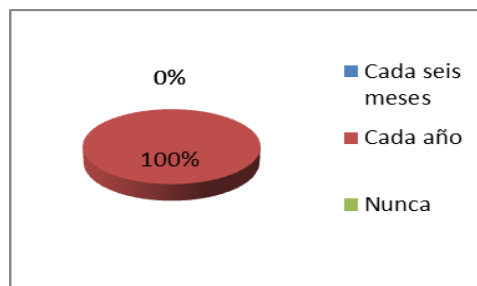
**Cuadro N° 03**  
**Frecuencia con que se realiza una auditoría externa**

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Cada seis meses	0	0
Cada año	27	100
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al Nivel Directivo de la entidad.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico N° 01**  
**Frecuencia con que se realiza una auditoría externa.**



**Fuente:** Encuesta realizada al Nivel Directivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Interpretación: El nivel Directivo al ser preguntado sobre la frecuencia con que se realiza la auditoría externa contesta el 100% que se lo hace cada año, es decir únicamente se someten a las exigencias de los organismos de control.

## 2. ¿Qué tipo de controles internos se realiza en la cooperativa?

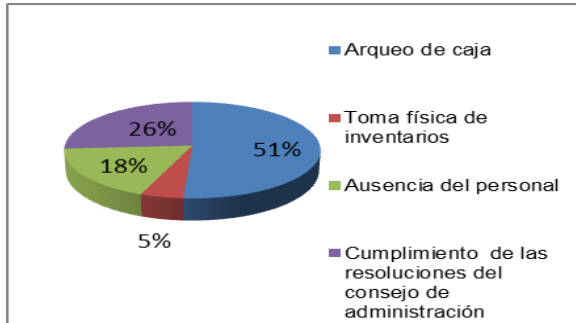
Cuadro N° 04  
Controles internos que se realizan

Alternativas	Nº Veces	Porcentaje
Arqueo de caja	20	51
Toma física de inventarios	2	5
Ausencia del personal	7	18
Cumplimiento de las resoluciones del consejo de administración.	10	26
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Nivel Directivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 02  
Controles internos que se realizan



**Fuente:** Encuesta realizada al Nivel Directivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Interpretación: Al realizar la pregunta al nivel Directivo sobre el tipo de controles internos que se realizan y siendo esta una pregunta alternativa que permitió que se escoja varias opciones, el 51% indica que se hacen arqueos de caja, el 26% indica que se controla el cumplimiento de las resoluciones del consejo de administración, el 18% responde la ausencia del personal y apenas el 5% dice que se realiza toma física de inventarios. Lo que coincide con las respuestas a la entrevista del Gerente.

### 3. Existen manuales administrativos y financieros. ¿Cuáles?

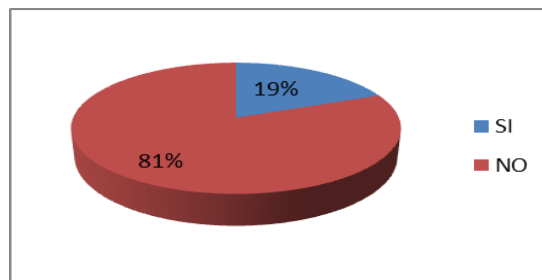
Cuadro N° 05  
Existencia de manuales administrativos y financieros

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	5	19
No	22	81
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Gerente de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 03  
Existencia de manuales administrativos y financieros



**Fuente:** Encuesta realizada al Gerente de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Interpretación: Al preguntar al nivel Directivo si existen manuales administrativos y financieros, el 81% responde que no y un 19% que si. A los que contestaron afirmativamente se añadió la pregunta para que digan cuáles son; y contestaron que el reglamento interno, estatutos, pero ninguno se refiere a la pregunta.

### 4. ¿Cree usted que la auditoría integral a la cooperativa permitirá conocer el grado de control interno y el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros?

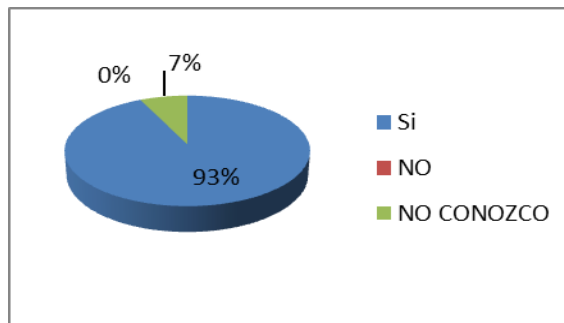
Cuadro N° 06  
Realización de una auditoría integral

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	25	93
No	0	0
No conozco	2	7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Gerente de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 04  
Realización de una auditoría integral



**Fuente:** Encuesta realizada al Gerente de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Al preguntar al nivel Directivo si creen que la auditoría integral permitirá conocer el grado de control interno y el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros el 93% responde que sí. La Auditoría Integral es muy importante realizar, ya que de esa manera se puede evaluar el grado de eficiencia y eficacia de cada una de las actividades a desarrollarse ya que ayuda a determinar cuáles son los inconvenientes o problemas que están sucintándose, con el fin de mejorar cada uno de los procesos, lo que asegura como afirmativa la hipótesis planteada.

### 3.5.1.3 Encuesta realizadas al nivel ejecutivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. (Anexo 3)

La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar la necesidad de ejecutar una Auditoría Integral para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa.

#### 1. ¿Cree usted que se requiere crear un departamento de auditoría interna?

Cuadro N° 7

Necesidad de crear un departamento de auditoría

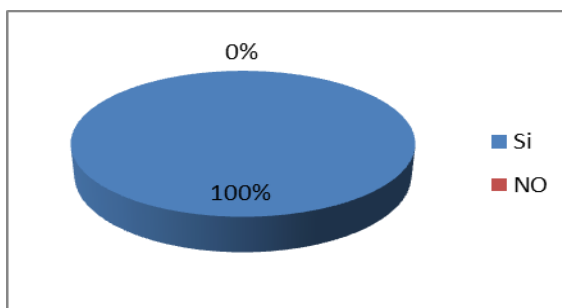
Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	9	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel Ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 05

Necesidad de crear un departamento de Auditoría



**Fuente:** Encuesta realizada al nivel Ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Cuando se le consulta al nivel ejecutivo en lo que se refiere a la necesidad de crear un departamento de auditoría interna el 100% opina que si. Porque se podrá evaluar las necesidades internas de la Cooperativa y el control interno, obteniendo información detallada que permite a la administración una mejor toma de decisiones.

## 2. ¿La cooperativa realiza anualmente auditorías externas?

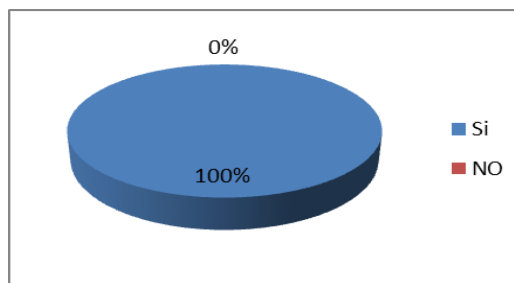
Cuadro N° 8  
Realización de auditorías externas

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	9	100
No	0	0
TOTAL	9	100

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel Ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 6  
Realización de auditorías externas



**Fuente:** Encuesta realizada al nivel Ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Al preguntar al nivel ejecutivo si se realizan auditorías externas anualmente en la cooperativa, el 100% responde que sí. Por ende la auditoría externa dentro de la administración de las empresas se constituye en un soporte importante principalmente para el área financiera de las mismas.

3. ¿Cree usted que la auditoría Integral a la Cooperativa permite conocer el grado de control interno y cumplimiento de los procesos administrativos y financieros?

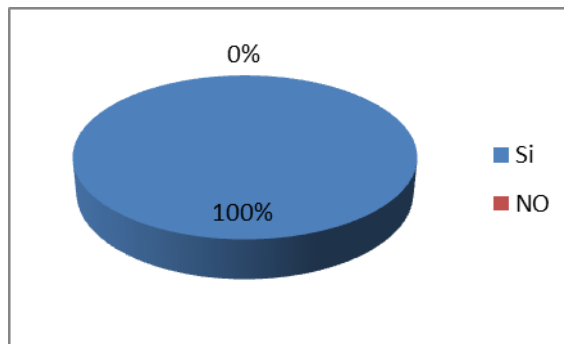
Cuadro N° 9  
Realización de una auditoría integral

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	9	100
No	0	0
TOTAL	9	100

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel Ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 7  
Realización de una auditoría integral



**Fuente:** Encuesta realizada al nivel Ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Al consultarle al nivel ejecutivo si cree que la auditoría integral permitirá conocer el grado de control interno y el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros el 100% responde que sí; esto significa que todos internamente quieren tener una administración eficiente para el logro de los objetivos planteados, pero hace falta las decisiones internas.

### 3.5.1.4 Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. (Anexo 4)

Conocer la opinión de los empleados de la Cooperativa acerca de que la Auditoría ayudara a mejorar los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad.

#### 1. ¿Cada qué tiempo es revisado el manual de funciones?

Cuadro N° 10  
Periodicidad de revisión del manual de funciones

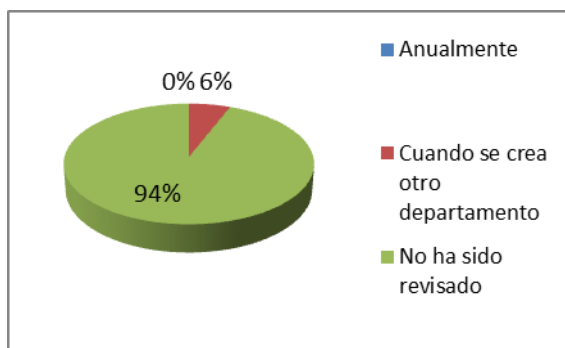
Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Anualmente	0	0
Cuando se crea otro departamento	2	6
No ha sido revisado	30	94
TOTAL	32	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 8

Periodicidad de revisión del manual de funciones



**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Cuando se les encuesta a los señores empleados y se pregunta respecto sobre la periodicidad con que se revisa el manual de funciones el 94% responde que no ha sido revisado, el 6% indica que se lo revisa cuando se crea otro departamento. Dentro de cualquier institución se debe revisar y actualizar los procesos establecidos por escrito para cada área o departamento ya que esto ayuda a mejorar el cumplimiento cada una de las operaciones y actividades al momento de realizarlas.



2. Siendo la auditoría Integral un instrumento para mejorar los procesos.  
¿Cree usted que debe realizarse con frecuencia?

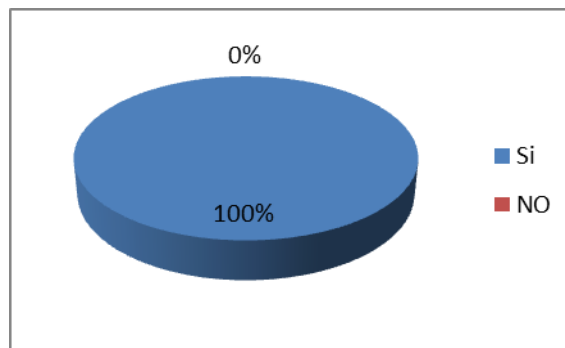
Cuadro N° 11  
La auditoría integral y su aplicación periódica

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	32	100
No	0	0
TOTAL	32	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 9  
La auditoría integral y su aplicación periódica



**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Al realizar la pregunta a los señores empleados si creen que la auditoría integral es un instrumento para mejorar los procesos y se lo debe realizar periódicamente, el 100% responde que sí. La mayoría del personal considera que es muy importante realizar la Auditoria Integral con el fin de minimizar los riesgos que se puedan suscitarse, de tal manera que se logre la un mejor control en cada uno de los procesos.

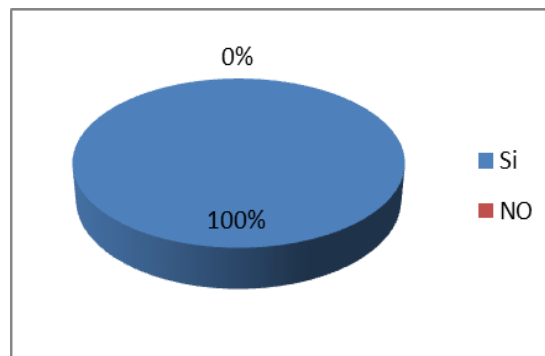
3. ¿Cree usted que la cooperativa necesita un departamento de auditoría interna?

Cuadro N° 12  
Requerimiento de crear un departamento de auditoría

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	32	100
No	0	0
TOTAL	32	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.  
**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 10  
Requerimiento de crear un departamento de auditoría



**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.  
**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Cuando se les pregunta a los señores empleados si creen que se requiere crear un departamento de auditoría interna, el 100% manifiestan que sí. Es importante para la empresa tener un adecuado control de las actividades que se realiza, para lo cual se afirma, con las respuestas derivadas del personal relacionado en el problema.

### 3.5.1.5 Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. (Anexo 5)

Determinar aciertos y falencias en el servicio al cliente al momento de solicitar un producto o servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”.

#### 1. Los señores directivos les comunican sobre algunos resoluciones importantes

Cuadro N° 13

Comunicación de las resoluciones

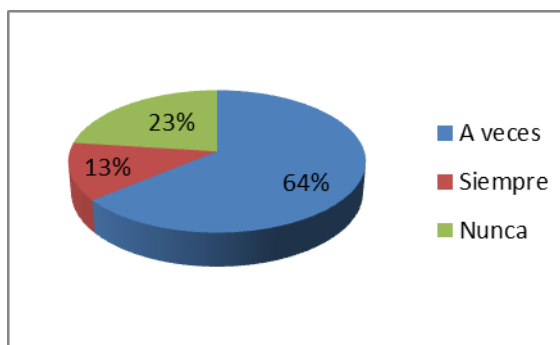
Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
A veces	243	64
Siempre	51	13
Nunca	88	23
TOTAL	382	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras.

Gráfico N° 11

Comunicación de las resoluciones



**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Las autoras

Interpretación: Al preguntar a los socios si los señores directivos les comunican sobre las resoluciones importantes de la cooperativa el 64% considera que a veces se le comunica, el 23% nunca, y el 13% siempre. Por los resultados obtenidos de la encuesta se concluyó que gran parte de los socios de la cooperativa no conocen las resoluciones que toman los directivos.

## **3.6 Diagnóstico Situacional**

### **3.6.1 Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, surge a partir del Proyecto de Supervivencia Infantil, financiado por CERS de Estados Unidos, administrado, asesorado y controlado por técnicos de la pastoral social de la Iglesia de Riobamba desde el año de 1993.

Posteriormente, se logra la personería jurídica el 14 de mayo de 1998, con Acuerdo Ministerial 000465. Con el objetivo de generar oportunidades de desarrollo y crecimiento, otorgando diferentes tipos de créditos que cumplan con un fin social y solidario<sup>3</sup>.

La cooperativa no cuenta con una herramienta de gestión efectiva que les permita enfrentarse a los nuevos retos que se presentan día a día, y tomar decisiones oportunas y eficaces tendientes a mejorar los servicios que se ofrece a los socios, por lo cual se hace imprescindible la aplicación de la auditoría integral.

### **3.6.2 Análisis Situacional Externo**

Se refiere al medio externo que rodea a la organización; comprende todas aquellas variables que influyen en la organización y que ésta no puede controlar y tienen un efecto decisivo sobre la misma. El análisis situacional externo implica determinar la situación macroeconómica, política, legal, social, tecnológica del país, con el objetivo de establecer cuáles son los factores exógenos (externos) que afectan al buen desenvolvimiento de la entidad. En el presente proyecto de investigación los factores a analizar son los siguientes: la inflación, el producto interno bruto, nivel de ingresos, etc.

#### **3.6.2.1 Factor Económico**

---

<sup>3</sup> Resumen breve de la historia de la entidad, obtenida de la entrevista realizada al Gerente General de la Cooperativa “Lucha Campesina Ltda.”

En la presente investigación se analizarán las siguientes variables macroeconómicas:

## Inflación

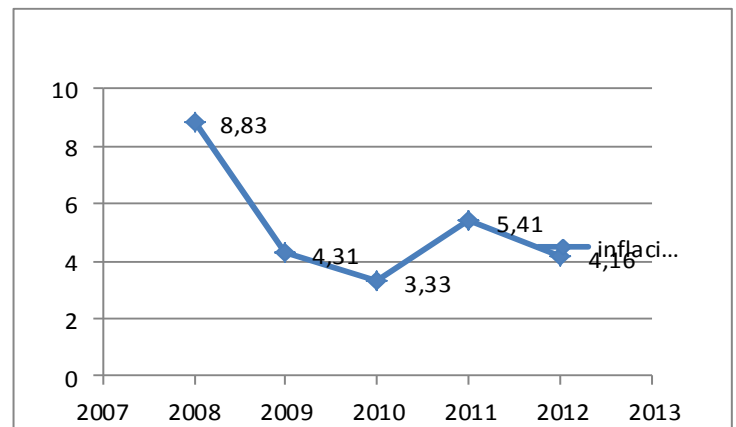
A continuación se presenta la inflación del país en los últimos 5 años.

Cuadro N° 14  
Inflación

AÑOS	INFLACIÓN ANUAL
2008	8.83%
2009	4.31%
2010	3.33%
2011	5.41%
2012	4.16%

Fuente: BCE, INEC.

Gráfico N° 12  
Inflación Acumulada



De acuerdo al gráfico, el proceso inflacionario en lo que va del 2012 se estableció en el 4.16%, es importante tener en cuenta que en el año 2008 la inflación se aceleró y alcanzó un nivel de 8.83% , esto se debe a los problemas políticos que surgieron y que enfrentó el país, entre las principales causas están los precios internacionales , los tipos de cambio y la aprobación de las nuevas políticas del recién elegido Presidente Rafael Correa, pero a partir del 2009 estas tasas han disminuido notablemente debido a la estabilidad de las políticas y a las maniobras que el Gobierno implementó.

## Tasas de interés

Las tasas de interés pueden ser de colocación (tasas activas), o de captación (tasas pasivas).El Sistema Financiero tiene que tomar decisiones sobre los depósitos que

pueden ser a corto plazo o largo plazo, y los créditos pueden ser a la producción, a la vivienda o al consumo.

### Tasa Activa

Cuadro N° 15

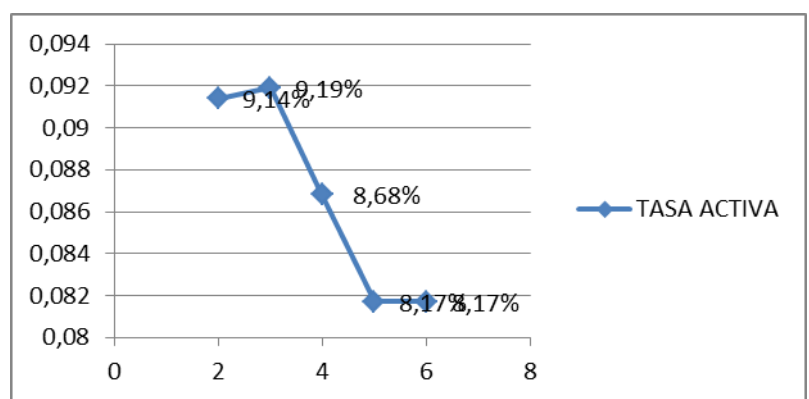
Tasa Activa

AÑOS	TASA ACTIVA
2008	9.14%
2009	9.19%
2010	8.68%
2011	8.17%
2012	8.17%

Fuente: BCE, INEC.

Gráfico N° 13

Tasa Activa Acumulada



La tasa de interés activa se refiere al precio que cobra una institución financiera por el dinero que presta o sus colocaciones realizadas. Es difícil realizar una planificación de los créditos debido a que la tasa de interés activa es muy cambiante y puede fluctuar en períodos de tiempo demasiado cortos.

Este índice macroeconómico es importante para la Cooperativa porque le permitirá, de acuerdo con las disposiciones del Banco Central y las condiciones del mercado, no excederse en el cobro de las tasas por los diferentes tipos de servicios de crédito que ofrece a los socios; además, si logra bajar estas tasas la entidad será más eficiente, ya que si coloca más créditos tendrá mayor rentabilidad.

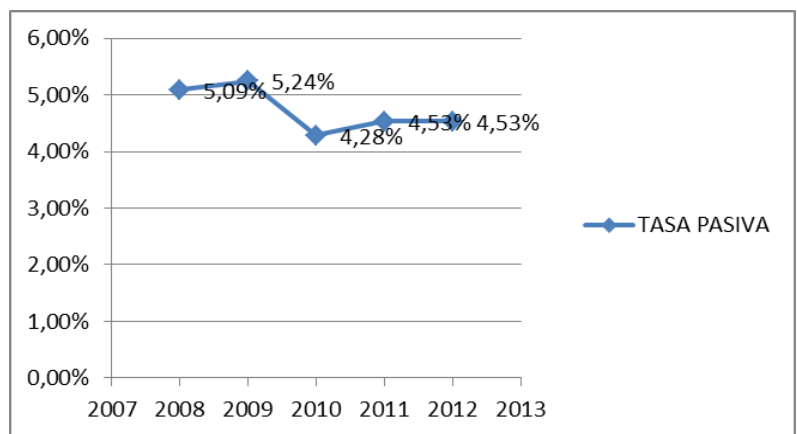
## Tasa Pasiva

La tasa pasiva es el precio que pagan las instituciones financieras sobre los fondos colocados en ellas.

Cuadro N° 16  
Tasa Pasiva

AÑOS	TASA PASIVA
2008	5.09%
2009	5.24%
2010	4.28%
2011	4.53%
2012	4.53%

Gráfico N° 14  
Tasa Pasiva Acumulada



**Fuente:** BCE, INEC.

La tasa pasiva fluctúa entre el 4% y 5% aproximadamente pero su tendencia es a mantenerse. Dentro del sistema financiero es importante que esta tasa no cambie mucho, ya que la cooperativa pagará a sus socios por el dinero que ellos les confían una tasa de interés. Para los socios es bueno esto, porque ellos tienen opciones de cómo invertir y ganar interés sobre ese capital dentro del mercado financiero o conseguir dinero a través de otras actividades.

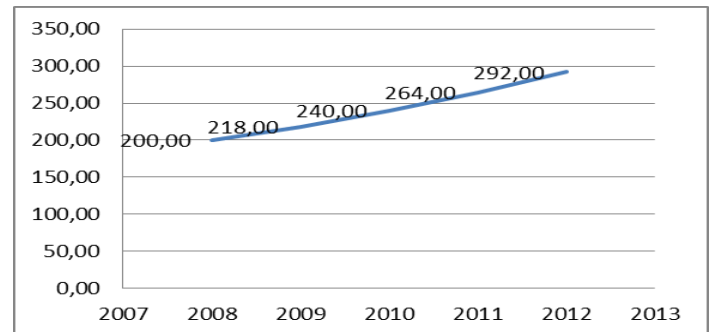
## Nivel de Ingresos

Cuadro N° 17  
Nivel de Ingresos

AÑOS	REMUNERACION UNIFICADA EN DÓLARES
2008	200.00
2009	218.00
2010	240.00
2011	264.00
2012	292.00

**Fuente:** BCE, INEC.

Gráfico N° 15  
Nivel de Ingresos



Durante la administración del gobierno del presidente Rafael Correa se han producido 5 aumentos salariales. En el 2008 el salario era de \$200.00; 2009 \$218.00; y ahora en el 2013 es de \$318.00

Para la Cooperativa es importante conocer este indicador macroeconómico, ya que nos indica el nivel de ingreso que van a tener los socios, ésto nos permitirá saber si éstos podrán ahorrar, o podrán pedir créditos. Por otro lado la Administración de la Cooperativa podrá ser justa en el pago de sueldos de sus empleados.

## Tecnología

En el Ecuador pocas cooperativas han invertido en sistemas de información computarizadas en red que permiten mayor eficiencia en el flujo de información y ahorro de tiempo.

Una de las principales falencias en cuanto a tecnología se refiere, es la falta de un medio de comunicación externa con los socios como lo es una página web, que



permita mantenerlos informados de los nuevos productos así como del estado de los créditos realizados.

### **Segmentación del Mercado**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., durante el transcurso de los años ha venido prestando sus servicios a la gente necesitada del sector rural del cantón Cumandà, logrando una gran aceptación del sector vulnerable, esto se debe a la variedad de sus servicios.

Los principales clientes de la Cooperativa de Ahorro Crédito Lucha Campesina Ltda., son los del sector campesino, ya que la empresa otorga préstamos para incentivar la agricultura de los campos y con ello mejorar el estilo de vida de los campesinos.

#### **3.6.2.2 Factor Socio-Cultural**

Las cooperativas se identifican con sectores que no tienen acceso a la banca y que por su condición económica tienen salarios entre bajos y medios y esto involucra a todos los sectores sociales, dando así un conjunto de valores y principios, a fin de que los socios tengan confianza en las mismas.

Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad se han convertido en una Institución segura y confiable donde las personas pueden depositar sus ahorros.

#### **3.6.2.3 Factor Político-Legal**

El factor legal es el conjunto de normas, leyes y lineamientos que regulan las actividades de las empresas para su correcto desarrollo dentro de un margen ético.

El marco legal se encuentra constituido por la normativa interna y externa que regula directamente las actividades que desarrolla la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, ya que su principal función es ser una entidad de intermediación financiera. La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector

Financiero Popular y Solidario, regula de manera justa las actividades de las micro entidades, sin perjudicar a las del sistema financiero.

### **3.6.3 Análisis Situacional Interno**

Al realizar un análisis interno se analizará las variables que intervienen y se relacionan directamente con la Cooperativa, su funcionamiento y otros factores que influyen directamente en las actividades de la entidad.

En el diagnóstico interno se evaluará las Fortalezas y Debilidades, y se calificará cada parámetro de acuerdo al siguiente nivel: Alto, Medio o Bajo.

Robbins & DeCenzo (2002; p.48-52), determina que:

“La calificación otorgada en cada nivel, se basa en la numeración descendente de acuerdo a su importancia e impacto así:

FORTALEZA ALTA	6
FORTALEZA MEDIA	5
FORTALEZA BAJA	4
DEBILIDAD ALTA	3
DEBILIDAD MEDIA	2
DEBILIDAD BAJA	1

Una ponderación de 0.10 mínima a 0.50 máxima, según la importancia que estos factores representan en la entidad, para obtener los resultados deseados”.

Para la asignación de la calificación tanto de las Fortalezas como las Debilidades y de la ponderación que se asignó para cada grado, se plantearán matrices, las cuáles serán desarrolladas y evaluadas por el Gerente, los Jefes de Agencia, de acuerdo al grado de conocimiento, experiencia y un análisis minucioso de cada uno de los factores.

### **3.6.3.1 Área Administrativa**

#### **Planificación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” cuenta con un Plan Estratégico 2011-2015, el cual constituye un herramienta administrativa que tiene como finalidad orientar las actividades; plantearse metas y estrategias necesarias que la cooperativa debe asumir y cumplir para el fortalecimiento y buen desenvolvimiento de la entidad.

Además, cuenta con un plan operativo anual y el presupuesto es revisado y evaluado trimestralmente. Estos instrumentos de gestión administrativa y financiera, son conocidos por sus empleados, quienes tienen bien establecido cuál es su plan de trabajo, las metas que se deben cumplir en cuanto a captación, colocación, recuperación o ventas de otros servicios financieros.

#### **Organización**

La estructura Organizacional no ha sido actualizada desde hace ocho años, lo que provoca que no se encuentre acorde a la dinámica de trabajo, no existe un ente de control (departamento de auditoría interna).

Los ejes de trabajo de la entidad están orientados al cumplimiento de la misión y visión organizacional y existe un sentido de pertenencia hacia la institución; este aspecto permite y promueve una alta participación de todos y cada uno de los miembros de la entidad, direccionando todos los esfuerzos hacia un objetivo claro y preciso.

#### **Control**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, realiza los siguientes controles:

**Control Concurrente:** Se lo realiza a través de la evaluación de los estados financieros, del presupuesto vs lo real de manera trimestral, analizando las

desviaciones. Además, en el área de Talento Humano se realiza un control constante a través de marcar en el sensor de huella dactilar y adicional a ello el guardia notifica y pasa un informe si los empleados necesitan salir, deben notificar cuál es el motivo de su ausencia en la empresa.

**Control Posterior:** Antes de aprobar un crédito la administración realiza evaluaciones de los oficiales de crédito. Sin embargo existen problemas al momento de recuperar el crédito porque no se da seguimiento del crédito.

A pesar de lo expuesto el control en la entidad es débil debido a que falta establecer controles y mecanismos de evaluación por cada uno de los distintos procesos, determinando indicadores de gestión que permitan evaluar adecuadamente la gestión administrativa y financiera. Falta actualizar y revisar periódicamente los manuales de funciones, el reglamento interno; no existe ningún tipo de control del cumplimiento de la planificación estratégica, inexistencia de manuales administrativos y financieros.

## **Dirección**

El liderazgo mantenido por la Gerencia General es bastante tradicionalista, por lo que existe poca apertura al desarrollo de nuevas ideas.

### **3.6.3.2 Área Financiera**

La parte contable dentro de la institución se maneja a través del sistema contable FINANCIALv 2.0 Bussiness System, que cuenta con los registros pertinentes y de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En este proceso se elaboran flujos del efectivo de forma anual, el departamento de contabilidad elabora y entrega informes de forma periódica a la gerencia. Además, la cooperativa mantiene su solvencia y liquidez.

El financiamiento de la entidad no solo se basa en el ahorro de los socios sino también en otras fuentes de financiamiento como los ingresos que se obtienen de la

Corporación de Finanzas Populares. Sin embargo de ello se puede evidenciar que faltan procesos que permitan capacitar e informar a los socios en cuanto a educación financiera se refiere y también capacidad para gestionar la información de los socios.

#### **3.6.3.3 Área de Servicio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., tiene como finalidad ayudar al cantón y a las comunidades aledañas a mejorar su situación económica implementando productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

La atención está dada para las siguientes áreas:

- Ahorro a la vista (Libretas de ahorro).
- Depósitos a plazo fijo (tasa acorde al número de días del depósito).
- Certificados de aportación (Capital social de la cooperativa).

La Cooperativa, concede las siguientes clases de créditos:

Cuadro N° 18  
Servicios crediticios de la Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

LÍNEAS DE CRÉDITO	MONTOS	PLAZO	FORMA DE PAGO
Emergente	Máximo: \$200.00 Mínimo: \$ 100.00	2 meses.	Mensual
Especiales	Máximo: \$ 600.00 (Hipoteca) Mínimo: \$ 300.00	5 meses.	Mensual
Ordinarios o quirografarios			
Agrícola	Máximo:\$ 1500.00 Mínimo: \$ 500.00	18 meses ciclo corto y 36 meses ciclo permanente	Trimestral.
Ganadero	Máximo:\$ 1500.00 Mínimo: \$ 500.00	36 meses.	Trimestral.
Artesanal	Máximo:\$ 1500.00 Mínimo: \$ 500.00	36 meses.	Mensual.
Comercio	Máximo:\$ 1500.00 Mínimo: \$ 500.00	36 meses.	Mensual.
Construcción de Vivienda y/o mejoramiento	Máximo:\$ 30000.00 Mínimo: \$ 5000.00	60 meses	Mensual.
Compra de terreno	Máximo:\$ 15000.00 Mínimo: \$ 4000.00	60 meses.	Mensual.
Prendarios	Máximo:\$ 15000.00 Mínimo: \$ 3000.00	36 meses.	Mensual.

**Fuente:** Trípticos de los servicios crediticos que oferta la Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

Cabe mencionar que falta información a los socios en aspectos a los que se refiere como: a qué crédito puede acceder, condiciones de los créditos, requisitos, montos, plazos, garantías y formas de pago, no existe una agilidad en la prestación del crédito.

#### 3.1.3.4 Área de Marketing

Hay que mencionar que por el momento la cooperativa no ha creado un área específica que les permita orientar de cómo se debe manejar el marketing que es la base del negocio para incrementar la cartera.

En el análisis realizado por autoridades y dirigentes se estima la necesidad de impulsar una campaña publicitaria que ayude a mantener a los socios y también permita captar nuevos socios.

#### **3.1.3.5 Área de Talento Humano**

De acuerdo a las encuestas aplicadas a cada uno de los miembros de la institución y luego de analizadas se pudo detectar que no existe un manual de selección del personal, tampoco existe un proceso de evaluación del desempeño individual y organizativo, lo que ocasiona que no exista un control y no nos permita evidenciar cuál es el verdadero avance en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

### 3.1.3 Matriz FODA

El FODA, es una herramienta de análisis estratégico, que permite evaluar los distintos elementos ya sean internos o externos.

Los elementos que se deben valorar durante el análisis FODA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tiene dentro de la cooperativa. El entorno de la institución son todos los elementos ajenos a la institución que son muy importantes para su funcionamiento.

Cuadro N° 19  
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Planificación Estratégica. Elaboración de Flujos de efectivo. Elaboración de Estados Financieros. Proyecciones Financieras. Buen ambiente laboral. Estabilidad Laboral. Experiencia. Capacitación. Prestación de Servicios Complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas.) Imagen Corporativa.	Estructura Organizacional. Sistema de Control Interno. Auditoría Interna. Diversidad de productos de ahorro y captaciones. Tasas de interés en créditos. Rapidez y agilidad en la prestación del crédito. Segmentación y conocimiento de los socios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Tecnología. Político- Legal. Social.	Inflación. Nivel de Ingresos. Cooperativas de Ahorro y Crédito o sucursales. Bancos.

**Fuente:** Entrevistas con el personal de la Entidad.

**Elaborado por:** Las Autoras.



### 3.1.3.1 Diagnóstico Externo

#### Factores Externos Clave Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

Cuadro N° 20  
Matriz de Factores Externos

FACTORES	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
	1	2	3	4	5
<b>ECONÓMICOS</b>					
Inflación		X			
Tasas de Interés		X			
Segmento de Mercado					
<b>DEMOGRÁFICOS</b>					
Nivel de Ingresos		X			
<b>TECNOLÓGICOS</b>					
Tecnología					X
<b>SOCIO CULTURAL</b>					
Social				X	
<b>POLÍTICO-LEGAL</b>					
Político Legal					X
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina" Ltda.					
Elaborado por : Las autoras					

En esta matriz se resumen los factores críticos que salen de las dimensiones estudiadas e identificadas , se analiza cada factor, considerando mediante un análisis de lo que ha ocurrido en los últimos cinco años y el comportamiento que han tenido estos factores y se determina sí para la cooperativa cada uno de estos factores se convierten en una oportunidad o amenaza, calificando estas variables en un rango de 1 a 5 de acuerdo al comportamiento de estas variables , su importancia y la forma en que se relacionan con la cooperativa, ya sea que la afecten positiva o negativamente a la entidad. Es fundamental realizar este análisis ya que estos factores tienen un efecto decisivo en el buen desenvolvimiento de la entidad.

### 3.1.3.1.1 Matriz de Evaluación

#### Factores Externos Claves Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

Cuadro N° 21

Matriz de Evaluación de los Factores Externos

FACTORES	EVALUACIÓN		
	Ponderación	Calificación	Resultado
			Ponderado
<b>ECONÓMICOS</b>			
Inflación	0,50	2	1,00
Tasas de Interés	0,50	2	1,00
Segmento de Mercado	0,40	2	0,80
<b>DEMOGRÁFICOS</b>			
Nivel de Ingresos	0,45	2	0,90
<b>TECNOLÓGICOS</b>			
Tecnología	0,50	5	2,50
<b>SOCIO CULTURAL</b>			
Social	0,30	4	1,20
<b>POLITICO-LEGAL</b>			
Político Legal	0,40	5	2,00
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>	<b>9,40</b>
<b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina" Ltda.			
<b>Elaborado por :</b> Las autoras			

De los resultados obtenidos del análisis se evidencia que existe un 9,40 es decir que está por encima de la media, dándonos un resultados positivo, ya que ésto quiere decir que existe más oportunidades para la cooperativa que amenazas.

De los factores externos considerados para la investigación dos de ellos se constituyen en una amenaza para la COAC Lucha Campesina Ltda; estas variables como la inflación y las tasas de interés en los últimos cinco años se han mantenido estables y estos influyen de manera significativa al momento de que los socios depositen sus ahorros y soliciten créditos. Otro de los factores que representan una

amenaza para la entidad es el nivel de ingresos, a pesar de que ha existido aumentos salariales, estos incrementos no han sido representativos, porque por un lado es cierto que aumenta el salario pero al mismo tiempo se eleva el precio de otros productos y estos incrementos simplemente sirven para cubrir la necesidades básicas. Es por esta razón que la gente no tiene fondos disponibles para ahorrar y además, esto afecta la capacidad de pagar los créditos en el caso de los socios.

Entre otros factores tenemos la tecnología que se considera una gran oportunidad, porque mediante esta herramienta podemos agilizar los diferentes procesos y hacer las cosas en el menor tiempo posible; además, este instrumento nos permite estar integrados nacional e internacionalmente gracias a la señal satelital, esto se puede aprovechar para servir a los migrantes en los giros de dinero, ofertar productos y servicios adicionales, al igual que el factor político legal que es una gran oportunidad, ya que en nuestro país se están dando cambios trascendentales y se están creando leyes que regulen las actividades de todas la cooperativas garantizado de esta forma que no exista fraudes ni desviaciones de los fondos, y que la comunidad en general confíe más en las entidades financieras, ya que estas leyes permiten brindar mejores servicios y realizar cambios significativos y profundos en la forma en cómo se administra y gestiona estos recursos.

El factor social es otra oportunidad para la entidad ya que en la actualidad, según las cifras económicas dadas por el gobierno nacional, ha disminuido la pobreza, pero sin embargo falta mucho por hacer.

### 3.1.3.2 Diagnóstico Interno

#### Factores Internos Claves Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

Cuadro N° 22  
Matriz de los Factores Internos

FACTORES	DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
	Gran Debilidad 1	Debilidad 2	Equilibrio 3	Fortaleza 4	Gran Fortaleza 5
Instrumento de gestión administrativa	x				
Planificación estratégica					x
Estructura Organizacional	x				
Sistema de control	x				
Conocimiento del entorno y del mercado	x				
Auditoría Interna	x				
Elaboración de flujos de efectivo y estados				x	
Proyecciones Financieras.					x
Entrega de créditos					x
Captación de ahorros					x
Diversidad de productos de ahorro y captaciones					
Información de las condiciones de los créditos.	x				
Tasas de interés en créditos.	x				
Rapidez y Agilidad en la prestación del crédito	x				
Imagen corporativa			x		
Promoción de los productos y servicios de la entidad			x		
Calidad e impacto de los planes promocionales			x		
Participación en el mercado de ahorro y captaciones					x
Segmentación y conocimiento de los socios	x				
Estabilidad laboral			x		
Experiencia			x		
Capacitación			x		
Evaluación del desempeño individual y organizativo	x				
Trabajo en equipo				x	
<b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina" Ltda.					
<b>Elaborado por :</b> Las autoras					

De acuerdo al análisis se procede a realizar el perfil estratégico interno en donde se plasma en resumen los puntos más importantes y se los califica de acuerdo al impacto que tienen estos factores en la entidad y la manera en que la afectan o influyen, evaluando en un rango de 1 a 5, determinando si se constituye en una

fortaleza o debilidad, para de esta manera, en la siguiente matriz, ponderar y calificar estos factores.

### **Matriz de Evaluación de los Factores Internos.**

Para la evaluación del desenvolvimiento de la cooperativa la ponderación será la siguiente:

La clasificación que se usará en los parámetros son:

1 = Debilidad grave o muy importante

2 = Debilidad menor

3 = Equilibrio

4 = Fortaleza menor

5= Fortaleza importante

EL resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores.

Para los resultados internos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que la cooperativa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tienen más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

### 3.1.3.2.1 Matriz de Evaluación

#### Factores Internos Claves Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

Cuadro N° 23

Matriz de los Factores Internos Claves

FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Instrumento de gestión administrativa	0,05	1	0,05
Planificación estratégica	0,05	5	0,25
Estructura Organizacional	0,05	1	0,05
Sistema de control	0,05	1	0,05
Conocimiento del entorno y del mercado	0,05	1	0,05
Auditoría Interna	0,05	1	0,05
Elaboración de flujos de efectivo y estados de resultados	0,04	4	0,16
Manejo de Análisis Financiero	0,04	4	0,16
Proyecciones Financieras.	0,04	5	0,20
Entrega de créditos	0,05	5	0,25
Captación de ahorros	0,05	5	0,25
Diversidad de productos de ahorro y captaciones	0,05	1	0,05
Información de las condiciones de los créditos.	0,05	1	0,05
Tasas de interés en créditos.	0,05	1	0,05
Rapidez y Agilidad en la prestación del crédito	0,05	1	0,05
Imagen corporativa	0,05	1	0,05
Promoción de los productos y servicios de la entidad	0,04	3	0,12
Calidad e impacto de los planes promocionales	0,04	1	0,04
Participación en el mercado de ahorro y captaciones	0,05	5	0,25
Segmentación y conocimiento de los socios	0,03	3	0,09
Estabilidad laboral	0,03	1	0,03
Experiencia	0,03	1	0,03
Capacitación	0,05	1	0,05
Evaluación del desempeño individual y organizativo	0,05	1	0,05
Trabajo en equipo	0,03	3	0,09
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>2,52</b>
<b>Fuente:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina" Ltda.			
<b>Elaborado por :</b> Las autoras			

El resultado de 2.52, indica que la Cooperativa tiene más debilidades que fortalezas, por lo que se requiere de manera urgente realizar cambios en estas áreas críticas, para el desarrollo eficiente, y fortalecer los puntos positivos encontrados.

Del diagnóstico estratégico realizado se determinó que la Cooperativa adolece de algunos factores, los cuales debe mejorar, si quiere ser más eficiente y competitiva, tales como deficiencias en la utilización de instrumentos de gestión administrativa; es importante mencionar que a pesar de que cuenta con instrumentos como el plan operativo anual , presupuestos, sin embargo no se aplica de manera periódica instrumentos que evalúen el real avance de la institución en el cumplimiento de los objetivos plasmados en estos documentos versus lo real, es decir que no se aplican indicadores que nos permitan medir cuánto de lo planificado se ha cumplido.

En lo que se refiere a su estructura organizacional, esta no ha sido actualizada y no refleja la realidad de la empresa, ya que se cuenta con otros departamentos y estos no constan en este organigrama.

Otra de las debilidades es que no posee un sistema de control interno, lo que dificulta mantener una eficiente administración y evaluar periódicamente los procesos y operaciones financieras y administrativas, este factor está relacionado también con la debilidad encontrada de que no cuenta con un departamento de auditoría que analice y verifique si los procesos que se están llevando a cabo son los más adecuados y oportunos.

En cuanto al conocimiento del entorno y el mercado, diversidad de los productos de ahorro, información de las condiciones de crédito, posee falencias debido a que debe orientarse a conocer a profundidad el mercado en el que se desarrolla y aplicar estrategias que le permitan crear nuevos servicios crediticios, pero sin embargo la cooperativa también posee aspectos muy positivos con los que cuenta como: una planificación estratégica , elaboración de flujos de efectivo y estados financieros , proyecciones financieras, entrega de créditos, captación y participación en el mercado de ahorros, y cuenta también con un buen ambiente laboral, que son

fortalezas que han permitido que la entidad tenga un crecimiento a nivel institucional , pero a pesar de ello debe mejorar las áreas críticas para tener un mayor desenvolvimiento y ser más competitivos y eficientes.

### **3.7 Verificación de la Hipótesis**

La hipótesis planteada dentro de este proceso de investigación es: La realización de una Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., Matriz Cumandá, Provincia de Chimborazo, permitirá conocer el grado de control interno y cumplimiento, de los procesos, normas y leyes aplicables a las actividades que realiza la cooperativa.

Las variables que se han señalado en esta investigación son: variable independiente: Auditoría Integral y variable dependiente: mejoramiento de los procesos administrativos-financieros.

Entre las preguntas claves para la aceptación o negación de la hipótesis se sustenta en la entrevista al Sr. Pedro Olivo, Gerente. Cuando se le dice si cree que la auditoría integral mejora los procesos administrativos y financieros, responde que sí porque permite ver con claridad si estamos cumpliendo con la planificación anual y si la planificación financiera respecto a la rentabilidad también se está cumpliendo o no. Porque se revisa todo lo importante en el área administrativa y del manejo contable. Esto confirma como afirmativa la hipótesis planteada.

En la encuesta al nivel ejecutivo cuando nos remitimos a comprobar si existen controles internos y se pregunta qué porcentajes registra la morosidad de la Cooperativa? La mayoría indica que es el 6% y deja ver la falta de seguimiento a la cartera de créditos, convirtiéndose esto en una debilidad, que también afirma como positiva a la hipótesis planteada.

En la encuesta al nivel directivo se les pregunta: ¿Cree usted que la auditoría integral a la cooperativa permitirá conocer el grado de control interno y el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros?; el 93% responde que sí. La misma



pregunta cuando es planteada al nivel ejecutivo el 100% dice que sí, lo que asegura como afirmativa la hipótesis planteada.

En la encuesta planteada a los señores empleados, una de las preguntas dice: Siendo la auditoría Integral un instrumento para mejorar los procesos. ¿Cree usted que debe realizarse con frecuencia? Y la respuesta del 100% de los empleados es afirmativa; permitiendo afirmar como válida y positiva la hipótesis planteada.

## **CAPITULO IV**

### **“PROPUESTA DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA.”**

## 4.1 Legajo Permanente

LEGAJO  
PERMANENTE  
1/2

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”

---

**DIRECCIÓN:** Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón

---

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría Integral

---

**PERÍODO:** Del 01 de Enero Al 31 de Diciembre Del 2011

---

# LEGAJO PERMANENTE

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**

LEGAJO PERMANENTE	
Información General	IG
Hoja de Marcas	HM

INICIALES Y FECHA	
PLANIFICACIÓN	FINAL
02/02/2012	24/07/2012

#### 4.1.1 Información General

IG 1/3

##### Antecedentes Históricos

La Cooperativa surge a partir del Proyecto de Supervivencia Infantil, financiado por CERS de Estados Unidos, administrado, asesorado y controlado por técnicos de la pastoral social de la Iglesia de Riobamba desde el año de 1993.

A finales del año 1996 y principios del año 1997 este proyecto llegaba a su fin, ante estas circunstancias por la iniciativa del padre Pedro Olivo Balseca y de algunos dirigentes de la población del cantón Cumandà (Prov. de Chimborazo) y comunidades del cantón Chillanes (Prov. Bolívar), deciden crear una cooperativa de ahorro y crédito a fin de que estos dineros que se encontraban en las organizaciones campesinas sean recuperados y puedan seguir beneficiando al desarrollo socio económico de la población, concretándose este proyecto como **Pre. Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda.**, con sede en el cantón Cumandà.

El 14 mayo de 1998, mediante la insistencia y perseverancia de los directivos se consigue la personería jurídica con la autorización de la Dirección Nacional de Cooperativas, con Acuerdo Ministerial 00465 con número de orden 006112.

En enero del 2009 dando cumplimiento con lo que establece la ley de cooperativas y los organismos de control el Consejo de Administración procede a dar trámite a la Primera Reforma del Estatuto el mismo que es presentado el 10 de marzo a la administración del sistema de administración cooperativo y aprobado por este organismo el 4 de junio 2009 con Acuerdo Ministerial No. 0047<sup>4</sup>.

##### MISIÓN

Ofertar y brindar servicios financieros de calidad, para satisfacer las necesidades inmediatas y de largo plazo de nuestros socios, para contribuir en el desarrollo socioeconómico de la zona y del país.

---

<sup>4</sup> Información recopilada del Estatuto de la Cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	24/07/2012
Revisado por:	LNNY	

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., posee una misión corta y establece claramente una guía para el trabajo corporativo. Proporciona pautas para el trabajo del personal de la Cooperativa, así como brinda perspectivas a los socios de cómo opera esta entidad.

IG 2/3

## VISIÓN

Ser una Cooperativa de intermediación financiera que mantenga un crecimiento sostenido, con un equipo de trabajo comprometido para responder a las necesidades de nuestros socios, ofreciendo servicios innovadores que contribuyan al desarrollo socioeconómico en el territorio nacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., presenta una visión concreta, que nos permite visualizar a esta institución en el futuro y ser la mejor cooperativa dentro del sector financiero.

## OBJETIVOS

- Promover la cooperación económica y social entre los socios, para cuyo cumplimiento recibirá de los socios: ahorros, certificados de aportación, además podrá efectuar cobros y pagos, así como todas aquellas operaciones necesarias para el fortalecimiento de la Institución, dentro del marco legal permitido a las Cooperativas.
- Otorgar préstamos a sus socios, de conformidad con el Reglamento General de Crédito, que para el efecto se establezca.
- Establecer nexos y firmar convenios de cooperación mutua, dentro y fuera del país, con entidades públicas y privadas, en beneficio de la Cooperativa.
- Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la Cooperativa.
- Realizar actividades que estén encuadradas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General; es el Ahorro y Crédito que contribuyen al mejoramiento económico, cultural y social de los socios.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	24/07/2012
Revisado por:	LNNY	

- Realizar Programas de adquisición de terrenos para la construcción de viviendas de los socios.
- No realizara actividades de intermediación financiera con terceros.
- Aperturar sucursales o agencias en las diferentes ciudades o cantones del país que la Cooperativa creyere necesario para ampliar su cobertura de servicios<sup>5</sup>.

**IG 3/3**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., a través de los objetivos planteados, expresa las metas que se propone alcanzar a nivel general y a largo plazo, en concordancia con la misión, pero también en función de la situación actual del entorno y de la propia situación interna de la empresa.

---

<sup>5</sup> Información del Plan Estratégico Institucional.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	24/07/2012
Revisado por:	LNNY	

#### 4.1.2 Hoja de Marcas

HM  
1/1

Cuadro N° 24  
24 Marcas de Auditoría

√	Comprobado físicamente
Σ	Sumatoria
□	Notas aclaratorias
&	Hallazgo
©	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
~	Inexistencia de manuales
£	No existe documentación
×	Expedientes desactualizados
=	Igualdad
≠	Desigualdad
*	Observado
Ⓢ	Documentación sustentatoria
▪	Respaldado con evidencia
∞	Falta de proceso
^	Cotejado contra documentos

Fuente: Documentos de auditoría.  
Elaborado por: Las Autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	24/07/2012
Revisado por:	LNNY	



## 4.2 Legajo Corriente

LEGAJO  
CORRIENTE  
1/2

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”

---

**DIRECCIÓN:** Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón

---

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría Integral

---

**PERÍODO:** Del 01 de Enero Al 31 de Diciembre Del 2011

---

# LEGAJO CORRIENTE

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	24/07/2012
Revisado por:	LNNY	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**

**FASE I**

**ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO GENERAL**

LEGAJO CORRIENTE	
Programa de auditoría	PA
Carta de Requerimiento	CR
Entrevista Preliminar	EP
Plan de Auditoría	PCI
Programa de Auditoría	PA

#### 4.2.1 Programa de Auditoría

<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”</b></p> <p><b>Auditoría Integral</b></p> <p><b>Programa de Auditoría</b></p> <p><b>Planificación</b></p>
--

#### OBJETIVOS:

- ✓ Determinar los recursos y las necesidades para la aplicación de la Auditoría Integral.
- ✓ Obtener un conocimiento General de las actividades que realiza la empresa.

Cuadro N°25

Programa de Planificación

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESP.	FECHA
1	Enviar la carta de presentación al Gerente General, a fin de que nos proporcione toda la información necesaria para la aplicación del trabajo de campo.	CR 1-1	PSOL	30/10/2012
2	Realizar una visita preliminar a las instalaciones de la entidad.	EP 1-2	PSOL	10/11/2012
3	Elaborar el Plan de Auditoría Integral.	PCI 1-3	PSOL	20/11/2012

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	24/07/2012
Revisado por:	LNNY	

#### 4.2.1.1 Carta de compromiso

CR 1/1

Riobamba, 30 de octubre del 2012.

Sr.

Pedro Olivo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "LUCHA CAMPESINA" LTDA.

Presente

De nuestras consideraciones:

Esta carta tiene la finalidad de la confirmación de la realización de la auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda., la misma que comprenderá el periodo 2011. El examen se llevará a cabo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas, incluyendo procedimientos necesarios para la realización de dicho examen. Lo que se busca con este examen es obtener una opinión global acerca del desempeño de la gerencia y sus diferentes procesos que se desarrollan en la cooperativa.

El trabajo de auditoría se realizará por dos personas, sin carácter de remuneración debido a que se trata de un trabajo de investigación académica; al mismo tiempo solicitamos de la manera más comedida se nos proporcione toda la información y documentación necesaria para la ejecución de ese trabajo, esperando contar con la colaboración de los empleados de la entidad.

Agradecemos de manera especial al Gerente Sr. Pedro Olivo por las facilidades proporcionadas para la ejecución de ese trabajo.

Atentamente,

Liliana Núñez

Paola Orozco.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	24/07/2012
Revisado por:	LNNY	

#### 4.2.1.2 Entrevista Preliminar

##### A. DATOS GENERALES

1. Razón Social

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

2. Fecha de creación

14 de mayo de 1998

3. Domicilio

Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón.

4. Actividad Económica:

Captación y colocación de inversiones y créditos

5. Representante Legal

Sr. Pedro Olivo

6. Teléfono

042-727-939.

##### B. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

1. No. De empleado

Treinta y dos empleados.

2. Departamentos de trabajo

La entidad de acuerdo al organigrama estructural presenta los siguientes departamentos: legal, contabilidad, servicios generales, sistemas y de crédito.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	10/12/2012
Revisado por:	LNNY	

#### 4. SERVICIOS

Captación de dinero: Ahorro a la vista(libreta de ahorro), Depósito a plazo fijo (acorde al número de días del depósito), certificados de aportación (capital social de la cooperativa).

Créditos: emergentes, especiales, ordinarios o quirografarios, hipotecarios y prendarios.

Las siguientes preguntas se lo realizó al Sr Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina" Ltda., con la finalidad de obtener información para el desarrollo de la auditoría.

5. Se ha realizado en la Cooperativa Auditorias Integrales

SI ☐ NO ☒

6. Existen instrumentos (indicadores de gestión) que permitan monitorear las actividades

SI ☐ NO ☒

7. El sistema de control interno está establecido conforme a las necesidades actuales de la entidad

SI ☐ NO ☒

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	20/11/2012
Revisado por:	LNNY	

#### 4.2.1.3 Plan de Auditoría Integral

PCI 1/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” Ltda.

#### Plan de Auditoría Integral

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2011

#### Información General

El 14 mayo de 1998, se consigue la personería jurídica con la autorización de la Dirección Nacional de Cooperativas, con Acuerdo Ministerial 00465 con número de orden 006112.

En enero del 2009, dando cumplimiento con lo que establece la ley de cooperativas y los organismos de control, el Consejo de Administración procede a dar trámite a la Primera Reforma del Estatuto, el mismo que es presentado el 10 de marzo a la administración del sistema de administración cooperativo y aprobado por este organismo el 4 de junio 2009 con Acuerdo Ministerial No. 0047<sup>6</sup>..

#### Requerimientos de Auditoría

Conclusiones y recomendaciones

Informe de Auditoría Integral

Carta a Gerencia

#### Fecha de Intervención

Inicio de la Auditoría	30/10/2012
Terminación de la auditoría	21/06/2012
Elaboración del borrador del Informe	26/06/2012
Entrega del informe de Auditoría	30/06/2012

#### Personal Encargado

<sup>6</sup> Información obtenida del Estatuto de la Cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	20/11/2012
Revisado por:	LNNY	

Cuadro N° 26  
**Personal Encargado**

**PCI 2/3**

CARGO	NOMBRE	ABREVIATURAS
Supervisor	Liliana Natali Núñez Yáñez	LNNY
Senior	Paola Silvana Orozco López	PSOL

**Elaborado por: Las autoras**

### **Motivo de la Auditoría Integral**

La auditoría integral es una herramienta utilizada que garantiza la detección de deficiencias en la gestión de la entidad y también presentar sugerencias y soluciones en la marcha de la actividad empresarial

La auditoría Integral es el proceso de obtener y evaluar evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos, con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

### **Objetivos de la Auditoría Integral**

- Evaluar el desempeño de las actividades de la empresa realizadas durante el año 2011, y determinar cuán eficientes, eficaces y económicas han sido las operaciones durante el período sujeto a examen.
- Evaluar el sistema de control interno presente en cada uno de los elementos que conforman la gestión de la empresa.
- Emitir un informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones que lleven al mejoramiento en el desarrollo de los procesos de la Cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	20/11/2012
Revisado por:	LNNY	



**Alcance****PCI 3/3**

El examen de Auditoría Integral a realizarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., cubrirá el período comprendido entre el 1 de enero del 2011 al 31 de diciembre del 2011, el mismo que abarcará: auditoría de Control Interno, Auditoría Financiera y Auditoría de Gestión.

Liliana Núñez Yáñez

### 4.3 Legajo Corriente Auditoría Integral

LEGAJO  
CORRIENTE

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”

---

**DIRECCIÓN:** Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón

---

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Integral

---

**PERÍODO:** Del 01 de Enero Al 31 de Diciembre Del 2011

---

# LEGAJO CORRIENTE

INICIALES Y FECHA	
PLANIFICACIÓN	FINAL
02/02/2012	15/06/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**

**FASE I**

**PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA**

<b>LEGAJO CORRIENTE</b>	
Programa de Auditoría.	<b>PA</b>
Plan de Auditoría de Integral	<b>PAG</b>

#### 4.3.1 Plan de Auditoría

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” Ltda.**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2011**

**PAG**  
**1/2**

#### **Motivo de la Auditoría de Gestión**

El examen se lo realizará para conocer la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, y medir en términos de eficiencia y eficacia el desempeño de las actividades que se les ha encomendado, es por ello que es necesario realizar un examen que indique a través de la aplicación de indicadores, el grado de cumplimiento de los objetivos, misión, visión institucionales.

#### **Objetivos**

- Establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos y la misión de la entidad.
- Evaluar la visión de la institución.
- Verificar si se aplican controles y si se cumplen adecuadamente.
- Aplicar indicadores de gestión que permitan evaluar el desarrollo de las actividades realizadas.

#### **Alcance**

El período estimado para la realización de este examen comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2011, en la cual se determinará el grado de cumplimiento de los objetivos planteados medidos en términos de eficiencia, eficacia, y efectividad.

#### **Base Legal**

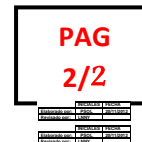
Las Disposiciones Legales en las que se regula la cooperativa son las siguientes:

#### **Normativa Interna:**

- Estatutos de la Cooperativa
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento General de Crédito.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

- Reglamento de Caja Chica.



**Normativa Externa:**

- La Ley de Cooperativas.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Ley de Seguridad Social
- Código de Trabajo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

## 4.4 Ejecución de la Auditoría

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”

#### FASE II

LEGAJO CORRIENTE	
Programa de auditoría	PA
Matriz de Ponderación de CI	MCI
Hoja de Hallazgos	H
Indicadores de Gestión	IG

#### 4.4.1 Programa de Auditoría

PA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**Auditoría Integral**  
**Programa de Auditoría**  
**Ejecución**

#### OBJETIVOS:

- ✓ Obtener un conocimiento general de la misión, visión, y objetivos de la entidad.
- ✓ Evaluar la misión, visión y objetivos de la entidad.
- ✓ Verificar el grado de cumplimiento de los objetivos.

Cuadro N° 27

Programa de Auditoría

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESP.	FECHA
1	Realizar la Matriz de Ponderación de Control Interno.	MCI -2	PSOL	15/06/2013
2	Análisis de misión y visión.	MCI -2	PSOL	15/06/2013
3	Aplicar Indicadores de Gestión	IG	PSOL	15/06/2013

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.4.2 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

**MCI 1**  
**1/3**

**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría Integral

**COMPONENTE:** Planificación Estratégica

**SUBCOMPONENTE:** Misión

Cuadro N° 28  
Matriz de Ponderación de la Misión

No	PREGUNTA	SI	NO
1	Tiene la Cooperativa un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser.	1	
2	El enunciado de la misión identifica el quehacer de la Cooperativa, cuyo propósito se cumple con el cliente.	1	
3	Se ha formulado en términos claros la misión, particularmente del personal.	1	
4	La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la Cooperativa.	1	
5	Contiene el enunciado de la misión elementos que distinguen a la empresa de sus competidores.		0
6	El enunciado de la misión contiene conceptos que denotan valor para sus diferentes partes interesadas.	1	
7	Se mantiene entre el personal una orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo.	1	
8	La filosofía de la misión sustenta un nivel de responsabilidad social.	1	
9	Es la misión realmente una guía de actuación.	1	
10	Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas son congruentes con el contenido de la misión.	1	
<b>TOTALES <math>\Sigma</math></b>		9	1

**Fuente:** Entrevista realizada al personal de la entidad.

**Elaborado por:** Las autoras.

##### 4.4.2.1 Determinación del Nivel de Riesgo de la Misión

$$\text{CONFIANZAPONDERADA} = \frac{9}{10} \times 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 72%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

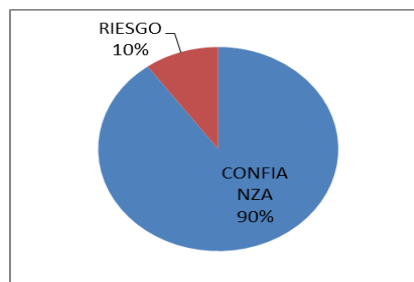


**Riesgo y Confianza de la Misión**

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

Gráfico N° 16

Gráfico 15 Resultado del análisis de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.



**Fuente:** Entrevista al personal.

**Elaborado por:** Las autoras

Al evaluar la misión concluimos que fue planteada estratégicamente, ya que en su enunciado se puede establecer claramente cuál es la razón de ser de la cooperativa (servicios financieros), su aplicación y difusión se encuentran con un 90% de confianza.

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”, se encuentra bien definida en un lenguaje claro y conciso, enfocando al personal de la entidad, cuál es la orientación que se debe seguir. Pero sin embargo existe un 10% de riesgo que se obtuvo porque en el planteamiento de la misión de la cooperativa no se encuentran elementos que la distingan de sus competidores.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

Es importante que la entidad reformule la misión y que en este nuevo resultado se incluya elementos que los diferencien del resto de los competidores pero sin olvidar que el objetivo principal de la entidad debe estar definido claramente.

**MCI 1**  
**3/3**

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.4.3 MATRIZ DE PONDERACION DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

**MCI 2**  
**1/3**

**TIPO DE AUDITORIA:** Auditoría Integral

**COMPONENTE:** Planificación Estratégica

**SUBCOMPONENTE:** Visión

Cuadro N° 30  
Matriz de Ponderación de la Visión.

No	PREGUNTA	SI	NO
1	Tiene la empresa una visión que define claramente lo que quiere ser a largo plazo.	1	
2	El enunciado de la visión contiene conceptos que involucran a sus diferentes partes interesadas.	1	
3	La visión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la Cooperativa.	1	
4	La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo.		0
5	Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales, son congruentes con el contenido de la visión.		0
6	El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental.	1	
7	La visión en sí misma es deseable por sus receptores particularmente por el personal porque en ella identifican oportunidades de desarrollo y objetivos personales.	1	
8	El contenido de la visión, su difusión, y el desempeño de la alta dirección proyecta la idea de que es factible alcanzarlo.	1	
<b>TOTALES</b> $\Sigma$		6	2

**Fuente:** Entrevista realizada al personal de la entidad.

**Elaborado por:** Las autoras.

##### 4.4.3.1 Determinación del nivel de riesgo de la Visión

$$\text{CONFIANZAPONDERADA} = \frac{6}{8} \times 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 75%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

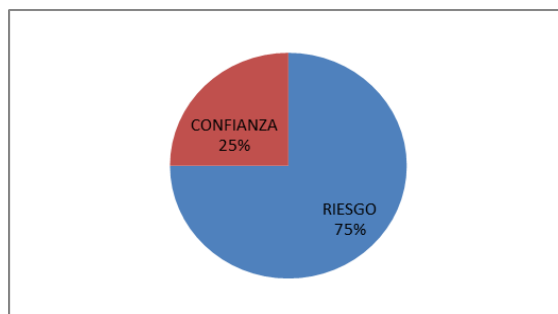
Cuadro N° 31  
Riesgo y Confianza de la Visión

**MCI 2**  
**2/3**

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

Fuente: Resultados de la Matriz de Ponderación del área Administrativa  
Elaborado por: Las autoras

Gráfico N° 17  
Resultado del análisis de la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“Lucha Campesina” Ltda.



**Fuente:** Entrevista al personal.  
**Elaborado por:** Las autoras

El riesgo que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., en lo que respecta a sus análisis es del 25%, y un nivel de confianza es del 75%, lo que significa que a pesar de estar bien estructurada hace falta mejorar en otros puntos.

La visión debe ser difundida de manera constante, y no como un proceso transitorio, se lo debe dar a conocer de forma permanente para que el personal se comprometa y lo convierta en su filosofía institucional. Esta difusión y comunicación se la puede lograr a través de diferentes medios como por ejemplo: boletines, capacitaciones, trípticos, evaluaciones sobre la visión y quien tiene pleno conocimiento de ello

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

puede ser recompensado mediante felicitaciones por parte de los altos directivos, etc.

**MCI 2**  
**3/3**

Es importante resaltar que la visión constituye el gran objetivo de la organización y por ello es necesario que el personal tenga claro hacia dónde debe guiar sus pasos día a día, para alcanzar y lograr este objetivo. Es por ello que debe existir una constante comunicación y difusión de la visión para que se convierta o forme parte de la vida organizacional.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.4.4 Indicadores de Gestión

IG 1/4

**ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA**

**TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría Integral.**

Cuadro N° 32

Indicadores de Gestión de Eficiencia

Nombre del Indicador	Fórmula	Cálculo del Indicador	Interpretación
EFICIENCIA			
Atención al Cliente	# de clientes atendidos	$2753/5500=0.50*100=50\%$	Con este indicador se logró determinar que el 50% del total de clientes han sido atendidos, contando así con todos los beneficios de la institución, esto demuestra que el 50% no fue atendido por el incumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de y procedimientos políticas Créditos de la Cooperativa.
	# de clientes recibidos		

**Fuente:** Información de los Estados Financieros

**Elaborado por:** Las autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

Cuadro N° 33

IG 2/4

## Indicadores de Gestión de Eficacia

Solicitud de crédito	<p>Tiempo establecido en el Reglamento</p> <p>Tiempo que toma la aprobación de un crédito</p>	$5/21=0.238*100=23,81\%$	Del análisis realizado a 20 créditos el 76,19% muestra la falta de cumplimiento de aprobar, negar, suspender o reconsiderar con la debida justificación, dentro de un plazo máximo de 5 días, tiempo establecido en el Manual de políticas y procedimientos de Créditos de la Cooperativa, provocando un incremento en los días y demora en los trámites lo que ocasiona molestia al cliente.
EFICACIA			
Colocación de créditos	Monto real	$6.873.614,60/7.217295.33=$ $0.95*100= 95\%$	El 95% representa el grado de cumplimiento de colocaciones de crédito en cuanto al monto presupuestado
	Monto presupuestado		

**Fuente:** Información de los Estados Financieros**Elaborado por:** Las autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

Cuadro N° 34  
Indicadores de Gestión de Economía

IG 3/4

ECONOMIA			
Capacitación	# total de personal capacitado	18/32=0.56*100% 56%	La Institución proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades que aumenten sus competencias y así desempeñarse con éxito en su función.
	# total del personal de la cooperativa		
Gasto de personal	Gasto capacitación	15.189.22/32= 474.66	El monto presupuestado para la capacitación al personal fue \$474.66 pero el gasto incurrido total fue de 15.189.22 , esto se debe a que no existe una correcta distribución de los recursos al momento de planificar
	# total del personal de la cooperativa		

**Fuente:** Información de los Estados Financieros

**Elaborado por:** Las autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	



Cuadro N° 35

IG 4/4

**Indicadores de Gestión de Ética**

ETICA			
Capacitación	# Personas con llamadas de atención	8/32=0.25 *100%=25%	El 25% corresponde a las personas que han sido llamados de atención por diferentes circunstancias como: la falta de colaboración, trabajo bajo presión, retrasos en las tareas asignadas, etc.,
	# total del personal del departamento		

**Fuente:** Información de los Estados Financieros**Elaborado por:** Las autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

## 4.5 Auditoría Integral

LEGAJO  
CORRIENTE

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”

---

**DIRECCIÓN:** Abdón Calderón entre 9 de octubre y Gómez Rendón

---

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría Integral.

---

**PERÍODO:** Del 01 de Enero Al 31 de Diciembre Del 2011

---

# LEGAJO CORRIENTE

INICIALES Y FECHA	
PLANIFICACIÓN	FINAL

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”

### FASE I

#### PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

LEGAJO CORRIENTE	
Programa de Auditoría.	PA
Plan de Auditoría Financiera	PAF

#### 4.5.1 Planificación de la Auditoría

PAF 1/1

##### Motivo del Examen

El motivo de la Auditoría es de obtener información y evidencia suficiente en base a las operaciones contables, administrativas y financieras que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda. .

##### Objetivos

El examen a realizarse a los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., se lo hará en base a normas, evaluando el control interno, midiendo los riesgos, determinando hallazgos para que de una u otra manera podamos emitir un informe justo y equitativo.

##### Objetivos Específicos

- Evaluar el control interno para determinar si se salvaguardan los activos.
- Examinar el manejo de los recursos financieros de la empresa para, en base a esto, determinar si las decisiones tomadas se encuentran respaldadas en información real y oportuna.
- Emitir un informe en donde conste la razonabilidad o no de los Estados Financieros, y las respectivas recomendaciones para el mejoramiento del control interno en la administración.

##### Alcance

El presente trabajo se enfoca en la Auditoria Financiera a los estados financieros del año 2011 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.5.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA FINANCIERA

##### COPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” Ltda.

##### FASE II

LEGAJO CORRIENTE	
Programa de auditoría	PA
Matriz de Ponderación de CI	MCI
Hoja de Hallazgos	H
Análisis de los Estados Financieros	AEF
Cédula Sumaria	CS
Indicadores Financieros	IF

#### 4.5.3 Programa de Auditoría Integral

PA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**Auditoría Integral**  
**Programa de Auditoría**  
**Ejecución**

Cuadro N° 36  
**Programa de Ejecución de Auditoría**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESP.	FECHA
1	Preparar y aplicar cuestionarios de Control Interno	MCI 1-4	PSOL	20/01/2012
2	Evaluación de Hallazgos	H 8 -9		
3	Análisis de los Estados Financieros	AEF	PSOL	05/05/2013
4	Elaborar cédulas sumarias	CS	PSOL	15/06/2013
5	Aplicar Indicadores Financieros	AF	PSOL	15/06/2013

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.5.4 MATRIZ DE PONDERACION DE CONTROL INTERNO

MCI 1/4

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "Lucha Campesina" Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Auditoría Integral

**COMPONENTE:** Área Financiera

Cuadro N° 37  
Matriz de Ponderación de Caja y Bancos

No.	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
	CAJA			
1	Están caucionados los empleados encargados del manejo de los fondos	1		
2	Existe una persona encargada del manejo de caja	1		
3	Existe una adecuada segregación de funciones		0	H
4	Existe rotación del personal.		0	H
5	Se realiza arqueos sorpresivos de caja.	1		
6	Las entradas y salidas del efectivo son sustentadas con documentos	1		
7	Existe caja fuerte para la custodia del efectivo	1		
8	Existe un monto establecido para caja chica. ¿Cuál es el monto máximo?	1		\$ 350,00 en la Matriz y en las agencia \$ 150,00
9	¿Cuál es el monto máximo que puede tener en caja?			\$ 10.000
	BANCOS			
10	La Cooperativa tiene una cuenta de ahorros o corriente	1		Bco Pichincha Cta Cte 3136753104 Bco Pichincha Cta Aho 3669534200 Bco Nac de Fomento C Ah 0250 Banco del Pacifico cta cte 03917
11	¿Con qué periodicidad realizan conciliaciones bancarias?			Mensual

**Fuente:** Entrevista realizada al personal de la entidad.

**Elaborado por:** Las autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MCI 2/4

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Auditoría Integral

**COMPONENTE:** Área Financiera

Cuadro N° 38

Matriz de Ponderación de las Cuentas de Activo Fijo y Pasivo

No.	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
12	Para emitir cheques. ¿Cuántas personas firman?			Presidente y Gerente
13	Los movimientos de Bancos son sustentados con documentos	1		
15	Se solicita el estado de cuenta al banco. ¿Cada qué tiempo?	1		Cada mes
	ACTIVO FIJO			
16	Existe un registro de Activos Fijos	1		Existe un registro pero no se encuentran codificados los A.F
17	Los Activos Fijos se encuentran debidamente codificados.	0		
18	Existe un seguro contra robos de Activos Fijos	1		
19	Existe un sistema informático para el registro y control de los Activos Fijos		0	
20	Se realiza acta de entrega recepción para los Activos Fijos.		0	H
21	Existe un manual para la Administración de Activos Fijos		0	
	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			
22	¿Cuál es el interés que paga la Cooperativa por los ahorros?			4%
23	Existen depósitos a plazo fijo	1		
24	¿Cuál es el interés que se paga por el depósito a plazo fijo?			Promedio 9%
25	Existen políticas para la movilización del dinero	1		

**Fuente:** Entrevista realizada al personal de la entidad.

**Elaborado por:** Las autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	



## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MCI 3/4

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

**TIPO DE AUDITORIA:** Auditoría Integral

**COMPONENTE:** Área Financiera

Cuadro N° 39

Matriz de Ponderación de las Cuentas de Pasivo y Patrimonio

No.	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
26	¿Cuál es el periodo máximo que un socio puede tener su dinero a plazo fijo?			No hay tiempo máximo mínimo 45 días.
27	¿Cuál es el monto mínimo que se considera para el depósito a plazo fijo?			\$ 500,00
28	¿Cuántos ahorristas tiene la Cooperativa hasta la fecha?			8463
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
29	¿Qué impuestos y retenciones está obligada la Cooperativa?			Impuesto a la renta Retenciones en la Fuente.
30	Las declaraciones de las retenciones se realizan en la fecha estipulada	1		
32	Existe algún tipo de amonestación por parte del SRI.			Las declaraciones se lo realizan en las fechas indicadas.
33	Las declaraciones se realizan de forma mensual o semestral			Mensual
	<b>PATRIMONIO</b>			
34	Se han emitido los certificados de aportación de acuerdo con los procedimientos legales.	1		
35	Se impide la utilización de los certificados de aportación para compensar deudas con la cooperativa.	1		
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	

**Fuente:** Entrevista realizada al personal de la entidad.

**Elaborado por:** Las autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.5.4.1 Determinación del Nivel de Riesgo del Área Financiera

MCI 4/4

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{16}{22} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA= 72 %

Cuadro N° 40

Riesgo y Confianza del Área Financiera

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

Fuente: Resultados de la Matriz de Ponderación del área Financiera  
Elaborado por: Las autoras

#### RESULTADO:

Mediante la Matriz de Evaluación Preliminar de Control Interno al área Financiera de la organización se determinó que tanto el nivel de confianza es moderado como el nivel de riesgo es medio.

#### 4.5.5 Hallazgos de la Auditoría Integral

H 1  
1/1

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA

#### HOJA DE HALLAZGOS - CAJA

Al 31 de Diciembre del 2011

#### NO EXISTE UNA ADECUADA SEGREGACION DE FUNCIONES

**Condición:** No existe una adecuada segregación de funciones y rotación de personal.

**Criterio:** Una segregación adecuada de funciones reduce la probabilidad que los errores, sean intencionales o involuntarios, no sean detectados a tiempo. Asimismo, puede brindar asistencia en la protección de los activos de la organización.

**Causa:** Debido al crecimiento continuo de la Cooperativa al empleado se lo reubica en otro puesto con diferentes obligaciones y esto les causa malestar e inconformidad, los empleados consideran poco oportuno, ya que deberían solicitar personal nuevo y capacitado para ejercer nuevas responsabilidades

**Efecto:** Al no existir una adecuada segregación de funciones genera una duplicidad de funciones, lo que provoca que las actividades no se realicen con eficiencia.

**Conclusión:** Al aplicar el cuestionario de control interno observamos que no existe una adecuada segregación de funciones y rotación de personal, lo que provoca una duplicidad de actividades.

**Recomendación:** A fin de delimitar y establecer qué funciones y la responsabilidad que tiene cada empleado es importante realizar un manual de funciones que permita conocer de manera general cuáles son las funciones de cada puesto de trabajo, el cual sería de gran utilidad para la gerencia a fin de evaluar el rendimiento de sus empleados.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

**FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR DEPARTAMENTO**

**Condición:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., cuenta con una estructura orgánica y manual de descripción de funciones, pero este no es de conocimiento total de la Cooperativa, además que éste se encuentra desactualizado.

**Criterio:** En una estructura organizacional, el organigrama funcional propone las funciones o actividades a desarrollarse en cada uno de los puestos, adicionalmente se establece manuales sobre las funciones y perfiles que debe mantener cada cargo o puesto de trabajo dentro de la organización.

**Causa:** Se debe a la falta de la estructura organizacional adecuada, ya que desde la creación de la cooperativa no ha sido modificada, la misma que no está acorde con las necesidades de la cooperativa, como la falta de un manual que establezca la descripción de las funciones de cada cargo como los perfiles profesionales que se deben establecer para cada puesto.

**Efecto:** El personal de la Cooperativa no conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, logrando con esto demora en los procesos a realizarse en la entidad por no tener una guía práctica que oriente a lo que debe realizar y no existe una especificación de funciones, afectando a las operaciones administrativas como al control de las actividades.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA

H 2  
2/2

### HOJA DE HALLAZGOS- ACTIVO FIJO

Al 31 de Diciembre del 2011

#### FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR DEPARTAMENTO

**Conclusión:** La Cooperativa al no contar con la estructura organizacional adecuada y no poseer manuales de funciones actualizados ni de perfiles profesionales, su recurso humano se encuentra confundido al momento de realizar sus actividades laborales incurriendo en la duplicación de funciones, siendo ineficaces al no cumplir con lo que cada puesto laboral propone.

**Recomendación:** Disponer al Gerente General que contrate a un experto que realice la estructura organizacional adecuada a las necesidades de la Cooperativa y que se elabore y aplique un manual de funciones, requerimientos y perfiles profesionales para cada área; una vez elaborado, poner en conocimiento y disposición de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”. Ltda.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA**  
**HOJA DE HALLAZGOS – CONTROL INTERNO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

**H 3**  
**1/1**

**FALTA DE APLICACIÓN DE CONTROL EN LOS PROCESOS**

**Condición:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., no cuenta con un sistema de Control Interno para supervisar los procesos administrativos ni financieros.

**Criterio:** Para un buen desempeño administrativo y financiero, es necesaria la utilización de manuales de procesos, en donde se identifique a los responsables, políticas, alcance, descripción de actividades, flujogramas y demás criterios que se toman en consideración para identificar procesos.

**Causa:** Falta de seguimiento y control por parte del Gerente General a las áreas que conforman la Cooperativa, con el fin de determinar cuáles son las necesidades y requerimientos de éstas.

**Efecto:** Solo las personas que efectúan las actividades de los procesos, son las únicas que conocen cómo se llevan a cabo, provocando que no se mantenga un control sobre estas actividades, incrementado el riesgo de que las actividades no sean eficientes ni eficaces, afectando su rendimiento.

**Conclusión:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., al no mantener manuales de procesos y estar a expensas del encargado del proceso que es el único que conoce cómo se lleva a cabo, no puede realizar un control de los procesos, lo que provoca un alto riesgo de que cada uno de los procesos no sea eficiente ni eficaz.

**Recomendación:** Elaborar un manual de procesos por cada una de las áreas de la Cooperativa, para mejorar el desempeño de las actividades administrativas y financieras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	05/05/2013
Revisado por:	LNNY	

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

**INADECUADO PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL**

**Condición:** La selección del personal se limita a una entrevista y no más, no se evalúan destrezas ni habilidades.

**Criterio:** La selección de personal es un proceso técnico que comprende la convocatoria, evaluación y selección de los candidatos más idóneos para el puesto en la entidad.

**Causa:** No existe un departamento de Administración del Talento Humano.

**Efecto:** El inadecuado proceso de selección genera que se contrate personal que no cumpla con las actividades encomendadas, ya que no poseen el conocimiento adecuado para el puesto.

**Conclusión:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., no tiene un plan establecido para la contratación adecuada del personal.

**Recomendación:** Implementar un Departamento de Administración del Talento Humano para que exista una correcta contratación del personal y de esta manera evitar los conflictos internos y lograr sus objetivos acordados.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA**

**H 5**  
**1/1**

**HOJA DE HALLAZGOS – CONTROL INTERNO**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

**NO SE APLICA INDICADORES DE GESTIÓN**

**Condición:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa de la entidad.

**Criterio:** Para una mejor medición en cuanto al desempeño del departamento, área u organización es necesaria la aplicación de indicadores de gestión en la empresa.

**Causa:** Los indicadores no han sido aplicados debido a la falta de planificación.

**Efecto:** Que por no determinar la situación verdadera de la empresa se puedan tomar decisiones inadecuadas.

**Conclusión:** No se aplican indicadores de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.,

**Recomendación:** Diseñar y aplicar indicadores que permitan evaluar la gestión administrativa y operativa de la entidad para tomar decisiones oportunas y adecuadas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA**

**H6**  
**1/1**

**HOJA DE HALLAZGOS – CONTROL INTERNO**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

**NO EXISTE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA**

**Condición:** En la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Lucha Campesina” Ltda., no existe un departamento de auditoría Interna.

**Criterio:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., debido a su constante crecimiento se hace necesario la existencia del Departamento de Auditoría Interna, que contribuya a disminuir o eliminar las debilidades existentes en los procesos de control y brindar asesoramiento a las diferentes actividades que se ejecutan, logrando ser un apoyo a la Gerencia.

**Causa:** No existe un departamento de Auditoría Interna.

**Efecto:** En la Cooperativa no se evalúan las operaciones ni el desempeño administrativo y financiero.

**Conclusión:** En la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Lucha Campesina” Ltda., al no contar con un departamento de auditoría interna, los directivos de la entidad no tienen una herramienta de evaluación de control gerencial que les ayude a conducir la organización, salvaguardar sus activos, mitigar riesgos y promover la eficiencia y confiabilidad en los controles administrativos y financieros.

**Recomendación:** Con la creación del Departamento de Auditoría Interna se contribuirá en forma eficiente, efectiva y económica en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, debido a que este Departamento desarrollará actividades de control y asesoramiento.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.5.6 Análisis Horizontal del Balance General

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA.

#### Cuadro Nº 41

40 Análisis horizontal del Balance General

AES  
1/4

CÓDIGO	PRINCIPALES CUENTAS *	2010	2011	\$ VARIACION	% VARIACION
	<b>ACTIVO</b>				
1.1	FONDOS DISPONIBLES	780.711,03	726.103,38	-54.607,65	-6,99%
1.4	CARTERA DE CREDITOS	4.304.908,53	6.873.614,60	2.568.706,07	59,67%
1.6	CUENTAS POR COBRAR	43.739,55	117.431,93	73.692,38	168,48%
1.7	BIENES REALIZABLES	3.135,48	3.135,48	0,00	0,00%
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	136.109,65	151.657,94	15.548,29	11,42%
1.9	OTROS ACTIVOS	27.455,08	44.385,31	16.930,23	61,67%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>5.296.059,32</b>	<b>7.916.328,64</b>	<b>2.620.269,32</b>	<b>49,48%</b>
	<b>PASIVO</b>				
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	3.697.970,25	5.028.830,47	1.330.860,22	35,99%
2.5	CUENTAS POR PAGAR	387.903,18	409.324,97	21.421,79	5,52%
2.6	OTROS PASIVOS	0,00	1.021.942,04	1.021.942,04	
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4.085.873,43</b>	<b>6.460.097,48</b>	<b>2.374.224,05</b>	<b>58,11%</b>
	<b>PATRIMONIO</b>				
3.1	CAPITAL SOCIAL	956.667,49	1.143.896,87	187.229,38	19,57%
3.3	RESERVAS	171.189,66	234.716,90	63.527,24	37,11%
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	15.942,17	21.501,17	5.559,00	34,87%
3.6	UTILIDAD DEL EJERCICIO	66.386,57	56.116,22	-10.270,35	-15,47%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1.210.185,89</b>	<b>1.456.231,16</b>	<b>246.045,27</b>	<b>20,33%</b>
	<b>TOTAL PASIVO+PATRIMONIO</b>	<b>5.296.059,32</b>	<b>7.916.328,64</b>	<b>2.620.269,32</b>	<b>49,48%</b>

Fuente: Balance General de la Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

Elaborado por: Las autoras.

\* Ver Anexo Nº 7

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

## Análisis Horizontal del Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

AES  
2/4

El total de activos en el año 2010 es de \$5.296.059,32 teniendo un incremento del 49,48% para el año 2011, observando su comportamiento identificamos una tendencia creciente en la cuenta cartera de créditos con un crecimiento del 59,67%, demostrándose que este rubro a diciembre del 2011 creció debido a la demanda de créditos del sector urbano y rural.

Cuadro N°42  
Cartera de Créditos de la Cooperativa

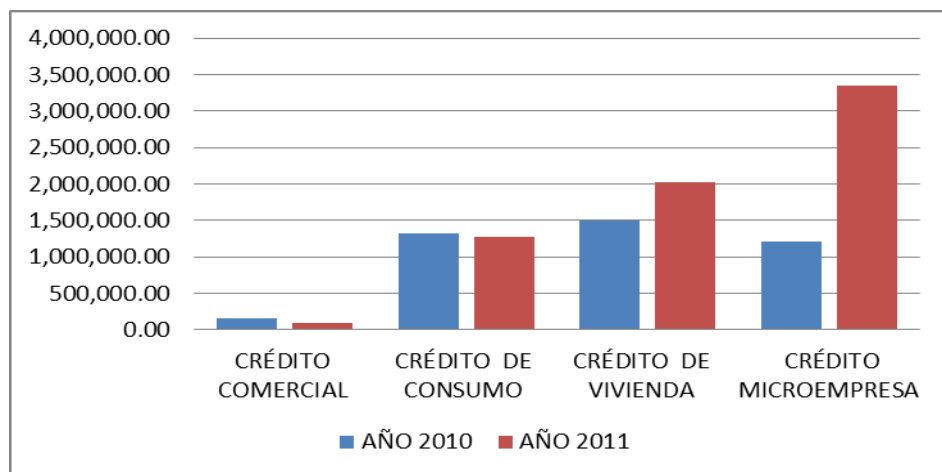
CÓDIGO	CARTERA DE CRÉDITOS	AÑO 2010	AÑO 2011
1.4.01	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL POR VENCER	162.881,23	95.608,22
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER	1.317.942,34	1.277.584,93
1.4.03	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA POR VENCER	1.494.872,29	2.022.316,18
1.4.04	CARTERA DE CRÉDITO MICROEMPRESA POR VENCER	1.205.607,76	3.348.058,61

**Fuente:** Información del Balance General de los años 2010, 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

Gráfico N°18

Comparación de la Cartera de Créditos de la Cooperativa.



**Fuente:** Información del Balance General de la Cooperativa años 2010,2011.

**Elaborado por:** Las autoras

Como podemos observar en el gráfico anterior la cartera de créditos que ha tenido un incremento en el año 2011 es la cartera de crédito

**AES**  
**3/4**

de consumo, de vivienda y la cartera de créditos con un crecimiento aún más significativo es la dirigida a la microempresa, créditos que han aumentado por la actividad agrícola por diferentes razones como: créditos para siembra y mantenimiento de productos de ciclo corto, mantenimiento de plantaciones, adquisición de repuestos y maquinaria, para el capital de trabajo.

Otra de las cuentas del activo que ha tenido un importante incremento es el rubro de cuentas por cobrar en un 168%. A continuación tenemos el cuadro que explica el porqué de este incremento.

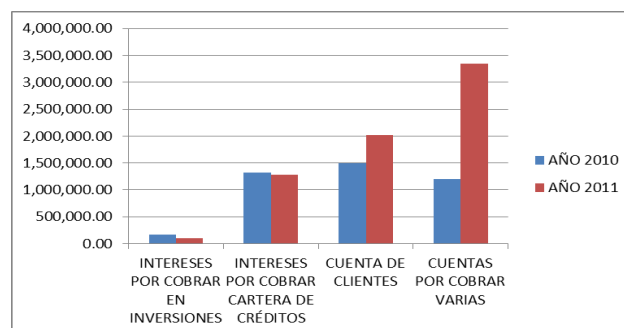
**Cuadro N° 43**  
**Cuentas por Cobrar de la Cooperativa**

CÓDIGO	CUENTAS POR COBRAR	AÑO 2010	AÑO 2011
1.6.02	INTERESES POR COBRAR EN INVERSIONES	264,74	249,62
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CRÉDITOS	36.856,12	55.789,52
1.6.14	CUENTA DE CLIENTES	2.580,56	3.440,74
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	4.037,73	57.943,05
<b>TOTAL</b>		<b>43.739,55</b>	<b>117.431,93</b>

**Fuente:** Información del Balance General de los años 2010, 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

**Gráfico N°19**  
**Comparación de las cuentas por Cobrar**



**Fuente:** Información del Balance General de la Cooperativa años 2010,2011.

**Elaborado por:** Las autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

Del gráfico anterior podemos observar que existe un crecimiento en la cuenta de clientes debido a que se han incrementado los valores que los clientes tienen que pagar por gastos judiciales, por la contratación de peritos, la inscripción de embargos, las tasa judiciales. Todo esto por los juicios que les han planteado por no cancelar a tiempo tanto los intereses como el crédito solicitado.

**AES**  
**4/4**

La cuenta por cobrar varias ha tenido un crecimiento importante dentro de todos los rubros debido a que dentro de éste, se encuentra valores que se debe cobrar a varias instituciones entre ellas el Ministerio de Bienestar Social, que adeuda a la institución por el bono de desarrollo humano que se cobra a través de la cooperativa, pero que estos dineros no han sido transferidos a la cooperativa. También por otra cuentas que la cooperativa tiene con otras entidades.

La presentación del pasivo en el Balance General a diciembre del 2011 registra un saldo de \$ 6.460.097,48; que representa una disminución del 58,11% con relación a los activos de la entidad. Existiendo una tendencia creciente de las obligaciones con el público en un 35,99% y en las cuentas por pagar en un 5,52%.

En el año 2010 el total del patrimonio es de \$ 1.210.185,89 teniendo un incremento del 20,33% para el siguiente año, la cuenta capital social se incrementa en un 19.57%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.5.7 Análisis Horizontal del Estado de Resultados

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA.

#### Cuadro Nº 44

#### Análisis horizontal del Estado de Resultados

AER  
1/3

	INGRESOS	2010	2011	\$ VARIACIÓN	%VARIACIÓN
5.1	Intereses y descuentos ganados	579.239,09	817.597,72	238.358,63	41,15%
5.2	Comisiones Ganadas	16.039,13	9.221,49	-6.817,64	-42,51%
5.4	Ingresos por servicios	48.499,70	57.147,08	8.647,38	17,83%
5.6	Otros Ingresos	36.985,22	52.135,47	15.150,25	40,96%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>680.763,14</b>	<b>936.101,76</b>	<b>255.338,62</b>	<b>37,51%</b>
	GASTOS				
4.1	Interese causados	206.022,94	290.186,40	84.163,46	40,85%
4.2	Comisiones causadas	3.658,13	2.910,65	-747,48	-20,43%
4.4	Provisiones	11.103,61	34.445,72	23.342,11	210,22%
4.5	Gastos de operación	350.298,28	527.804,89	177.506,61	50,67%
4.8	Impuesto y Participación empleados	1.319,23	320,16	-999,07	-75,73%
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>572.402,19</b>	<b>855.667,82</b>	<b>283.265,63</b>	<b>49,49%</b>

**Fuente:** Estado de Resultados de la Cooperativa “Lucha Campesina” Ltda.

**Elaborado por:** Las autoras.

\* Ver Anexo Nº 8

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA.**  
**ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS**

**AER**  
**2/3**

**INGRESOS.-** A través de este análisis se puede observar que para el año 2011, la Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda. ha incrementado sus Ingresos Financieros (Valores provenientes de interés y descuentos ganados) en un 41,15% (\$ 238.358.63), dicha variación se debe a la colocación de créditos, recursos obtenidos por ingresos propios y por aquellos adquiridos por endeudamiento con otras instituciones financieras de apoyo.

**GASTOS.-** Se puede observar que los gastos operacionales se han incrementado en un 49.49%, debido a que el rubro de provisiones se incrementó al igual que los gastos de operación.

Las provisiones de la cartera de créditos han aumentado notablemente debido a que en el año 2011, la cartera de créditos de la microempresa creció significativamente en este año, por lo que consecuentemente se debe provisionar este rubro.

Cuadro N° 45  
 Provisión de la Cartera de Créditos

CÓDIGO	CUENTAS POR COBRAR	AÑO 2010	AÑO 2011
4.4.02	PROVISION CARTERA DE CRÉDITO	11.103,61	34.445,72
<b>TOTAL</b>		<b>11.103,61</b>	<b>34.445,72</b>

**Fuente:** Información del Balance General de los años 2010, 2011.

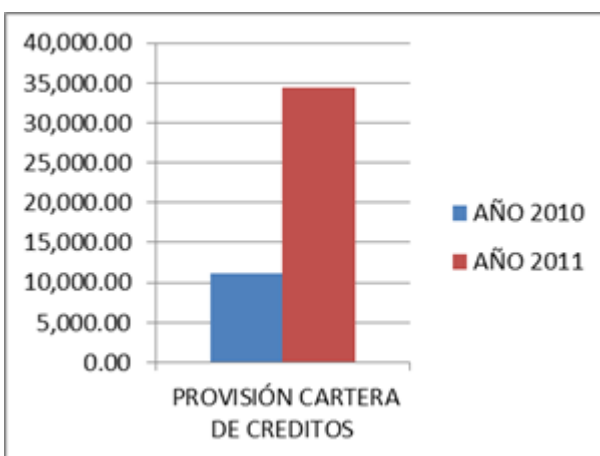
**Elaborado por:** La autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

## ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

Como podemos observar en el gráfico la provisión de cartera de créditos se ha elevado, esto se debe a que este rubro está relacionado directamente con la cartera de créditos de la microempresa que también creció.

Gráfico N° 20  
Provisión de la Cartera de Créditos



**Fuente:** Información del Balance General de los años 2010, 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	



#### 4.5.8 Cédula Analítica

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA**

CA  
1/3

#### **CÈDULA ANALÍTICA**

**Al 31 de Diciembre del 2011**

Whittington (2008;p. 98) define que :

“La Materialidad es el error monetario máximo que puede existir en el saldo de una cuenta sin dar lugar a que los estados financieros estén sustancialmente deformados. A la materialidad también se le conoce como Importancia Relativa.

Las reglas prácticas que se emplean comúnmente son las siguientes:

- De 5 a 10% del ingreso neto antes de impuestos
- De 0,50 % a 1% del activo total
- De 0,50% a 1% del total de ingresos
- 1% del capital

La materialidad varía de acuerdo al tipo de negocio de la empresa auditada”.

Es una apreciación que el auditor realiza para determinar el porcentaje más pequeño de error que va a aceptar al momento de ejecutar el respectivo examen a las cuentas.

La información de estos documentos tiene mucha importancia si existe el riesgo de que su omisión o presentación errónea afecte en la toma de decisiones de la Cooperativa.

ACTIVO = 7.916.328,64  
ACTIVO DISPONIBLE = 99.827,32

**Cuadro N° 46**  
**Materialidad del Activo Disponible**

	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>
<b>MATERIALIDAD</b>	499,14	998,27
<b>2% ERROR TOLERABLE</b>	9,98	19,97
<b>MARGEN DE MATERIALIDAD</b>	489,15	978,31

**Fuente:** Información del Balance General del año 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA****CA**  
**2/3****CÉDULA ANALITICA****Al 31 de Diciembre del 2011**

La materialidad que se debe tomar en cuenta en el análisis del Activo con las cuentas del Disponible varía entre 489,15 dólares como mínimo y 978,31 dólares como máximo, los valores que se encuentren dentro de este parámetro serán considerados como valores representativos y deberán ser analizados utilizando las técnicas y procedimientos respectivos para la naturaleza de dicha cuenta.

ACTIVO = 7.916.328,64

ACTIVO EXIGIBLE = 6.991.046,53

**Cuadro N° 47**  
**Materialidad del Activo Exigible**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>MATERIALIDAD</b>	34.955,23	69.910,47
<b>2% ERROR TOLERABLE</b>	699,10	1.398,21
<b>MARGEN DE MATERIALIDAD</b>	34.256,13	68.512,26

**Fuente:** Información del Balance General del año 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

El margen de materialidad que se debe tener en cuenta al analizar el rubro del Activo con las cuentas del Exigible, están dentro de los parámetros que se consideran como valores representativos entre 34.256,13 dólares como mínimo y 68.512,26 dólares como máximo, merecen un análisis minucioso y detallado utilizando las diferentes técnicas y procedimientos de auditoría.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	PSOL	15/06/2013
<b>Revisado por:</b>	LNNY	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA****CA**  
**3/3****CÉDULA ANALÍTICA****Al 31 de Diciembre del 2011**

ACTIVO = 7.916.328,64

ACTIVO FIJO = 151.657,44

**Cuadro N°48**  
**Materialidad del Activo Fijo**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>MATERIALIDAD</b>	758,29	1.516,57
<b>2% ERROR TOLERABLE</b>	15,17	30,33
<b>MARGEN DE MATERIALIDAD</b>	743,12	1.486,24

**Fuente:** Información del Balance General del año 2011.**Elaborado por:** La autoras.

En la cuenta de Activo Fijo la materialidad se encuentra en un margen de 743,12 dólares como mínimo y 1.486,24 dólares como máximo, valores que son representativos y deberán ser examinados a través de las técnicas y procedimientos respectivos para la naturaleza de dicha cuenta.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>PSOL</b>	<b>15/06/2013</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>LNNY</b>	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA**  
**CEDULA SUMARIA –CAJA CHICA**

**CS 1**  
**1/3**

**Al 31 de Diciembre del 2011**

Cuadro N° 49  
 Análisis de Caja Chica

Ref. P/T	Cuenta	Saldo S/Contabilidad	Ajustes y/o Reclasificación		Saldo S/Auditoria
<b>A1</b>	Caja chica	350.00			350.00
	Total Caja Chica	<b>Σ 350.00</b>			<b>Σ350.00</b>

**Fuente:** Información del Balance General del año 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

**Comentario:** Luego de haber aplicado los diferentes Procedimientos de Auditoría se ha determinado que en el rubro de Caja Chica no existe ninguna diferencia, por lo tanto los saldos al 31 de diciembre del 2011 son razonables.

**Marcas:**

**Σ:** Sumado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA**  
**CÉDULA ANALÍTICA –CARTERA DE CRÉDITOS**  
**Al 31 de Diciembre del 2011**

CS 2  
1/1

Cuadro N° 50  
Cartera de Créditos del año 2011

Cartera de Créditos Vencida							TOTAL DEUDA
Código	Tipo de Cartera	1-30 días	31-90 días	91-180días	181- 360 días	Más de 360 días	
1.4.01	Cartera Créditos Comercial	612,63	173,34	260,01	963,77	ð 1.716,47	√ 3.726,22
1.4.02	Cartera Créditos Consumo	66,75	4.769,58	3.402,74	2.479,46	ð 24.646,69	√ 35.365,22
1.4.03	Cartera Créditos Vivienda	696,17	1.785,75	266,25	1.065,00	ð 227,42	√ 4.040,59
1.4.04	Cartera Créditos Microempresa	12.776,95	7.676,61	4.484,20	4.881,49	ð 3.195,86	√ 33.015,11
<b>TOTAL</b>							<b>√ 76.147,14</b>

**Fuente:** Información del Balance General del año 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

√ Cruzado con mayores al 31 de dic. 2011

ð Verificado con el saldo del balance general al 31 de dic. 2011

**OBSERVACIÓN:**

La Cartera de Créditos vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., como se describe en el cuadro anterior, podemos observar que existen valores que se encuentran pendientes de cobro que no son canceladas inmediatamente y se les clasifica de acuerdo al rango de morosidad. Por lo que existe incumplimiento por parte de sus deudores.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA

INDICADORES FINANCIEROS

IF 1/2

Cuadro N°51  
Aplicación de Indicadores Financieros (Razón Corriente), año 2011

Indicadores	Formulas	Aplicación	Análisis
<b>Razón Corriente</b>	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{7.717.149,91}{5.438.155,44} = 1,42$	La razón corriente en el 2011 de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Lucha Campesina” Ltda. es de 1,42 , ello significa que la cuenta disponible le permite cubrir sus pasivos de corto plazo y le queda una excedente de 0,42 a favor en disponibilidad de activos que son líquidos o que se pueden hacer líquidos en corto plazo

**Fuente:** Información del Balance General del año 2011.

**Elaborado por:** La autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

#### 4.5.9 Indicadores Financieros

IF 2/2

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA

#### INDICADORES FINANCIEROS

Cuadro N°52

Aplicación de Indicadores Financieros (Riesgo Crediticio), año 2011

Indicadores	Fórmulas	Aplicación	Análisis
Riesgo Crediticio	$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera por vencer} + \text{cartera vencida} + \text{contingentes}}$	$\frac{247.452,03}{6.743.567,94 + 111.512,36} = 3,61\%$	Significa que existe apenas el 3,61% de la Cartera por Vencer, el cual es normal si consideramos que el promedio del sistema es 3%, lo que ubica a la Cooperativa sin novedades frente al riesgo crediticio.
Morosidad	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total Cartera}}$	$\frac{111.512,36}{6.873.614,60} = 1.62\%$	Siendo la morosidad uno de los principales problemas, es un indicador que demuestra el buen desempeño y se consideran como morosos todos los préstamos cuyo pago tengan más de un día vencido y la relación mientras más baja es mejor.
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total Activo}}$	$\frac{6.460.097,48}{7916.328,64} = 0.82$	En el 2011 el endeudamiento de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Lucha Campesina” Ltda., es de 0,82, ello significa que el 82% de los pasivos forman el activo.

Fuente: Información del Balance General del año 2011.

Elaborado por: La autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	PSOL	15/06/2013
Revisado por:	LNNY	

## 4.6 Informe de Auditoría Integral

PA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA”**  
**Auditoría Integral**  
**Programa de Auditoría**  
**Informe**

### OBJETIVOS:

- ✓ Emitir el Informe.

Cuadro N°53

Programa del Informe Final

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESP.	FECHA
1	Informe final de Auditoría Integral	IF	PSOL	25/06/2013



#### **4.6.1 Informe Final Integral**

Riobamba, 25 de junio del 2013.

Señor

Pedro Olivo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA.

Presente.

Hemos efectuado la Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., periodo 2011. En este informe se da a conocer a usted Sr. Gerente que se ha realizado una Evaluación de Control Interno del período Enero – Diciembre 2011 en las siguientes áreas: Área Administrativa con el componente proceso administrativo, área Financiera con el componente Contabilidad y Cartera.

El objetivo fundamental de ejecutar una auditoria fue hallar evidencias que permitan determinar y establecer si los procesos administrativos y financieros son confiables y si son ejecutados de acuerdo con las normas, políticas y objetivos de la cooperativa, así como también de acuerdo a las autorizaciones de la administración y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa vigente.

Nuestra Auditoría Integral fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en donde se manifiesta que la principal finalidad es garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización. Estas normas requieren de la planificación y ejecución de un examen para obtener información certera de que la información y la documentación analizada no contengan errores o irregularidades significativas.

Nuestro examen de evaluación del control interno de la cooperativa se realizó de acuerdo con las Normas para el ejercicio profesional de Auditoría, en consecuencia incluyó las técnicas y procedimientos de Auditoría entre ellos se utilizó cuestionarios

que incluyeron una serie de preguntas que fueron contestadas por todos los funcionarios y empleados responsables de cada área y se aplicaron pruebas mediante la técnica de entrevista e indagación al personal que ayudaron a evaluar el grado de seguridad de cumplimiento de los procedimientos.

El informe contiene comentario, conclusiones y recomendaciones, las mismas que permitirán mejorar las actividades administrativas y financieras de la cooperativa.

## **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

### **Conclusión 1**

Al aplicar el cuestionario de control interno observamos que no existe una adecuada segregación de funciones y rotación de personal, lo que provoca una duplicidad de actividades.

### **Recomendación 1**

A fin de delimitar y establecer qué funciones y la responsabilidad que tiene cada empleado es importante realizar un manual de funciones que permita conocer de manera general cuáles son las funciones de cada puesto de trabajo, el cual sería de gran utilidad para la gerencia a fin de evaluar el rendimiento de sus empleados.

### **Conclusión 2**

La Cooperativa al no contar con la estructura organizacional adecuada y no poseer manuales de funciones actualizados ni de perfiles profesionales, su recurso humano se encuentra confundido al momento de realizar sus actividades laborales incurriendo en la duplicación de funciones, siendo ineficaces al no cumplir con lo que cada puesto laboral propone.

### **Recomendación 2**

Disponer al Gerente General que contrate a un experto que realice la estructura organizacional adecuada a las necesidades de la Cooperativa y que se elabore y aplique un manual de funciones, requerimientos y perfiles profesionales para cada área, una vez elaborado poner en conocimiento y disposición de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”. Ltda.

### **Conclusión 3**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., al no mantener manuales de procesos y estar a expensas del encargado del proceso que es el único que conoce cómo se lleva a cabo, no puede realizar un control de los procesos, lo que provoca un alto riesgo de que cada uno de los procesos no sea eficiente ni eficaz.

### **Recomendación 3**

Elaborar un manual de procesos de control por cada una de las áreas de la Cooperativa, para mejorar el desempeño de las actividades administrativas y financieras.

### **Conclusión 4**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., no tiene un plan establecido para la contratación adecuada del personal.

### **Recomendación 4**

Implementar un Departamento de Administración del Talento Humano y un documento donde se plasme las actividades a seguir, el proceso de reclutamiento, selección, inducción, para que exista una correcta contratación del personal y de esta manera evitar los conflictos internos y lograr sus objetivos acordados.

### **Conclusión 5**

No se aplican indicadores de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

### **Recomendación 5**

Diseñar y aplicar indicadores que permitan evaluar la gestión administrativa y financiera de la entidad para una toma de decisiones veraces y oportunas.

### **Conclusión 6**

En la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Lucha Campesina” Ltda., al no contar con un departamento de auditoría interna, los directivos de la entidad, no tienen una herramienta de evaluación de control gerencial que les ayude a conducir la organización, salvaguardar sus activos, mitigar riesgos y promover la eficiencia y confiabilidad en los controles administrativos y financieros.

### **Recomendación 6**

Con la creación del Departamento de Auditoría Interna en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., se contribuirá en forma eficiente, efectiva y económica en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, debido a que este Departamento desarrollará actividades de control.

Se elabore e implemente un sistema automatizado de inventario de activos fijos, con el fin de facilitar el trabajo en equipo por parte del personal y se obtenga información confiable para la toma de decisiones por parte de los directivos.

## CONCLUSIONES

- La cooperativa no maneja indicadores debido a la inexistencia de políticas de calidad que exijan la creación y aplicación de indicadores en cada uno de los procesos. Esta carencia causa que la institución no pueda conocer la eficiencia y efectividad de sus operaciones en determinado momento y afecte a la toma de decisiones.
- El organigrama estructural no han sido actualizado en la Cooperativa desde su creación, lo que provoca problemas en la administración, el cumplimiento específico de obligaciones del personal, creando duplicidad de trabajo y falta de responsabilidad individual y grupal.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda., no cuenta con un departamento de auditoría interna que permita la evaluación del control interno de los diferentes procesos tanto administrativos como financieros.
- A través del diagnóstico realizado a la cooperativa se verifico q no tienen un manual para la contratación y selección adecuada del personal, incurriendo en muchos de los casos en la duplicidad de funciones.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere, la inmediata aplicación de los indicadores de gestión dando el debido seguimiento necesario para medir los resultados de la gestión de la Cooperativa de forma continua.
- Con la finalidad de que el Organigrama Estructural establecido dentro de la Institución sea útil, se recomienda actualizarlo y darle a conocer al personal en general, lo cual permitirá resolver los problemas y cumplir con los lineamientos establecidos.
- Se sugiere a la Cooperativa la creación del Departamento de Auditoría Interna, para que brinde asesoría a la empresa así como también sugerir estrategias eficaces y eficientes para la solución de problemas.
- Elaborar un manual de contratación y selección del personal con el fin de dotar a la entidad con un instrumento técnico de apoyo que oriente y guíe los procedimientos a seguir.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre Ormaechea, Juan, (2005), Auditoría y Control Interno, Madrid, editorial INMAGRA S.L.
- Arenas, Pablo y Aguayo Alonso, (2008), Introducción a la Auditoría Financiera: Teoría y casos Prácticos, Madrid, editorial McGRAW-HILL
- Arens, Alvin A, (2007), Auditoría: Un Enfoque Integral, (10ª.Ed), México; Editorial Prentice Hall.
- Blanco, Luna Y, (2012), Auditoría Integral; normas y procedimientos, (2ª.Ed), Colombia; Editorial Ecoe ediciones;
- Castañeda, Juan, (2011), Metodología de la Investigación; Bogotá; editorial McGraw- Hill.
- Cepeda, Alonso, (1997), Auditoría y Control Interno; Bogotá, editorial McGraw- Hill;
- Cook, John, Winkle, Gary, (1987), Auditoría, (3ª.Ed), México, editorial McGraw-Hill;
- Cortés, María, (2012), Metodología de la Investigación, (2ª.Ed), editorial Trillas.
- Dávalos, Nelson, (1990), Enciclopedia básica de administración Contabilidad y Auditoría Tomo III, (3ª.Ed); Quito; Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Gaitán, Rodrigo, (2006), Control Interno y fraudes, (2ª. Ed); Bogotá, editorial, Ecoe Ediciones.
- Franklin F, Enrique, (2007), Auditoría Administrativa. Gestión Estratégica del cambio, (2ª. Ed); México; Pearson Educación.
- Greco, Orlando, (2003), Diccionario de Economía, Buenos Aires, editorial Valeta ediciones;
- Ley Orgánica y Reglamento General de la Economía Popular y solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Maldonado, Milton k., (2011), Auditoría de Gestión, (4ª. Ed); Quito, editorial Producciones Digitales Abya- Yala.
- Robbins, Stephen P, y DECENZO, David A., (2002), Fundamentos de Administración: Conceptos esenciales y aplicaciones, (3ª. Ed); México, editorial Pearson Educación;
- Santillana, Juan Ramón, (2001), Establecimiento de sistemas de control interno; México, Editorial Thomson.
- Vázquez, Germán, (2004), Cooperativismo, (13ª. Ed); Quito, editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.

- Zapata, Pedro, (2005), Contabilidad General, (5ª. Ed), editorial McGraw- Hill; Bogotá.



## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Entrevista al Señor Gerente**

#### **GUÍA DE ENTREVISTA AL SR. PEDRO OLIVO, GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “LUCHA CAMPESINA” LTDA.**

**1. ¿Tiene la cooperativa departamento de Auditoría Interna?**

No tiene porque a un principio nacimos con algunas dificultades económicas pero creo que vale la pena topar este asunto para yo poner en conocimiento de los directivos porque considero que conforme vamos creciendo es necesario hacer más controles.

**2. ¿Cree usted que el departamento de auditoría interna aporta al mejoramiento de los procesos administrativos y financieros?**

Sí, porque internamente hay alguien que controla todos los procesos y esos exámenes nos dan la idea de lo que está mal para poder arreglar los problemas y así existirá un mejor rendimiento en lo administrativo y en la rentabilidad de la Cooperativa.

**3. ¿Cada qué tiempo se realiza auditoría externa?**

Cada año porque esa es la obligación que tenemos que cumplir.

**4. ¿Se cumplen las recomendaciones de los auditores externos?**

Si se cumple en un 95%. No ha sido posible cumplir a cabalidad porque hace falta estar más íntimamente ligado a los problemas pero nuestro deber es cumplir totalmente y lo haremos a futuro.

**5. ¿Qué manuales administrativos y financieros existen? ¿Puede detallarlos?**

Manual de créditos, manual interno de trabajo, manual de lavado de activos y manual de funciones, estos son los que nos han exigido los organismos de control de las Cooperativas

**6. Se ha realizado en la Cooperativa Auditorías Integrales. ¿Hace cuántos años?**

No se ha realizado. Tampoco es una exigencia a la Cooperativa, pero la auditoría financiera si se hace cada año.

**7. ¿Cree usted que la auditoría Integral mejora los procesos administrativos y financieros?**

Si mejora porque permite ver con claridad si estamos cumpliendo con la planificación anual y si la planificación financiera respecto a la rentabilidad también se está cumpliendo o no. Porque se revisa todo lo importante en el área administrativa y del manejo contable.

**8. ¿Qué porcentajes registra La morosidad de la Cooperativa?**

5.5% el año anterior se cerró con el 2.6% de morosidad. Esta es una debilidad que no hemos logrado superar.

## Anexo 2: Encuesta realizada al nivel directivo

### Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

La presente encuesta tiene por objeto, obtener información del control interno de la Cooperativa y la relación que tiene este con el desarrollo de las actividades de la entidad para implementar posibles acciones de mejora.

#### 1. Con qué frecuencia se realiza una auditoría externa en la Cooperativa

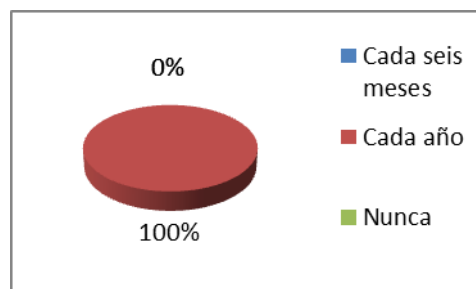
Cuadro N° 01  
Frecuencia con que se realiza una auditoría externa

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Cada seis meses	0	0
Cada año	27	100
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras

Gráfico N° 01  
Frecuencia con que se realiza una auditoría externa



**Fuente:** Cuadro N°: 01

**Elaborado:** Por las autoras

**Interpretación:** El nivel Directivo al ser preguntado sobre la frecuencia con que se realiza la auditoría externa contesta el 100% que se lo hace cada año, es decir únicamente se someten a las exigencias de los organismos de control.

## 2. ¿Los señores empleados conocen sus funciones por escrito?

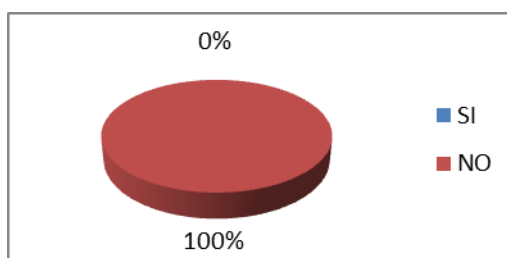
Cuadro N° 02  
Conocimiento de las funciones por escrito

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	0	0
No	27	100
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 02  
Conocimiento de las funciones por escrito



**Fuente:** Cuadro N°: 02

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Cuando al nivel Directivo se le pregunta si los señores empleados conocen sus funciones por escrito, el 100% indica que no, esto permite ver con claridad que no existe un orgánico estructural y funcional y se limitan a cumplir lo que verbalmente se les solicita permitiendo esto que exista desconocimiento sobre sus obligaciones.

### 3. ¿Qué tipo de controles internos se realiza en la cooperativa?

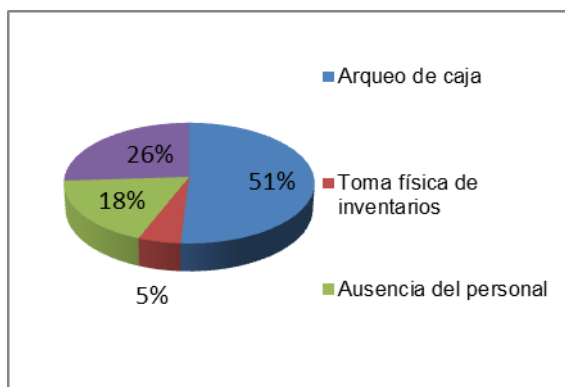
Cuadro N° 03  
Controles internos que se realizan

Alternativas	Nº Veces	Porcentaje %
Arqueo de caja	20	51
Toma física de inventarios	2	5
Ausencia del personal	7	18
Cumplimiento de las resoluciones del consejo de administración.	10	26
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 03  
Controles internos que se realizan



**Fuente:** Cuadro N°: 03

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al realizar la pregunta al nivel Directivo sobre el tipo de controles internos que se realizan y siendo esta una pregunta alternativa que permitió que se escoja varias opciones, el 51% indica que se hacen arqueos de caja, el 26% indica que se controla el cumplimiento de las resoluciones del consejo de administración, el 18% responde la ausencia del personal y apenas el 5% dice que se realiza toma física de inventarios. Lo que coincide con las respuestas a la entrevista del Gerente.

#### 4. Existen manuales administrativos y financieros. ¿Cuáles?

Cuadro N° 04  
Existencia de manuales administrativos y financieros

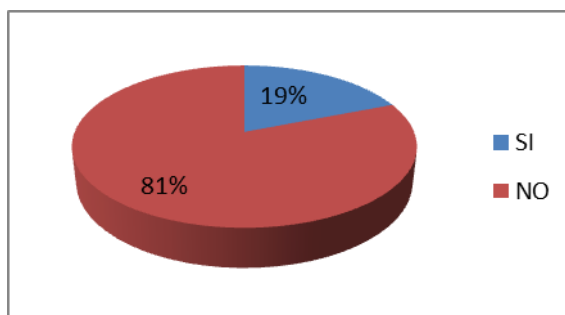
Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	5	19
No	22	81
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 04

Existencia de manuales administrativos y financieros



**Fuente:** Cuadro N°: 04

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al preguntar al nivel Directivo si existen manuales administrativos y financieros, el 81% responde que no y un 19% que si. A los que contestaron afirmativamente se añadió la pregunta para que digan cuáles son; y contestaron que el reglamento interno, estatutos, pero ninguno se refiere a la pregunta.

**5. ¿Cree usted que la auditoría integral a la cooperativa permitirá conocer el grado de control interno y el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros?**

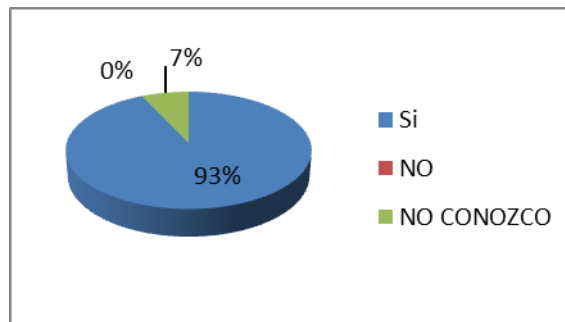
**Cuadro N° 08**  
Realización de una auditoría integral

<b>Alternativas</b>	<b>Nº Personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	25	93
No	0	0
No conozco	2	7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel directivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 05**  
Realización de una auditoría integral



**Fuente:** Cuadro N°: 04

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al preguntar al nivel Directivo si creen que la auditoría integral permitirá conocer el grado de control interno y el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros el 93% responde que sí. La Auditoría de Integral es muy importante realizar, ya que de esa manera se puede evaluar el grado de eficiencia y eficacia de cada una de las actividades a desarrollarse ya que ayuda a determinar cuáles son los inconvenientes o problemas que están sucintándose, con el fin de mejorar cada uno de los procesos, lo que asegura como afirmativa la hipótesis planteada.

**Anexo 3:** Encuesta realizadas al nivel ejecutivo.

**Encuesta realizadas al nivel ejecutivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.**

La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar la necesidad de ejecutar una Auditoría Integral para el mejoramiento de los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa.

**1. ¿Con que frecuencia los señores empleados reciben sus funciones por escrito?**

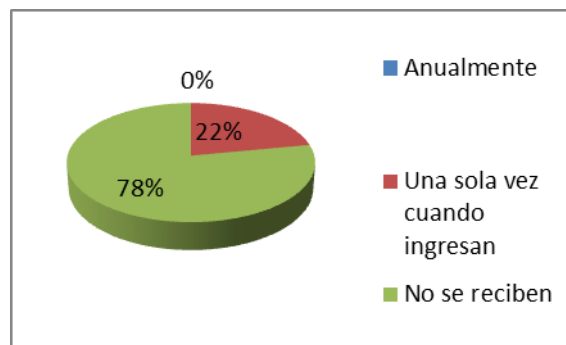
**Cuadro N° 06**  
Frecuencia con que se reciben las funciones por escrito

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Anualmente	0	0
Una sola vez cuando ingresan	2	22
No se reciben	7	78
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 06**  
Frecuencia con que se reciben las funciones por escrito



**Fuente:** Cuadro N°: 06

**Elaborado:** Por las autoras

**Interpretación:** El nivel Ejecutivo compuesto por el señor Gerente General y Jefes de Agencia cuando se les pregunta la frecuencia con que los empleados reciben sus funciones por escrito el 78% indica que no reciben y el 22% dice que se les entrega



una sola vez cuando ingresan. Los empleados al no conocer las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo, afecta a las operaciones administrativas como al control de las actividades.

## 2. ¿Existe planificación estratégica?

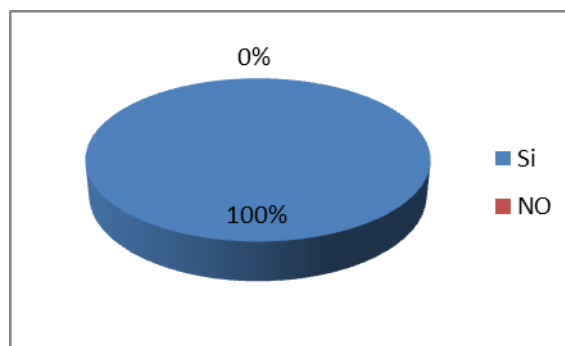
Cuadro N° 7  
Existencia de planificación estratégica

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	9	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 07  
Existencia de planificación estratégica



**Fuente:** Cuadro N°: 07

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al consultarle al nivel ejecutivo sobre la existencia de planificación estratégica el 100% indica que si, esto ayuda a considerar que se conoce los objetivos diseñados para cada año tanto en lo administrativo como en la parte financiera y de rentabilidad, be que es lo que quiere alcanzar para lo cual es indispensable ponerse al tanto de todo lo relacionado a la institución.

### 3. ¿Cada qué tiempo se evalúa el cumplimiento de la planificación estratégica?

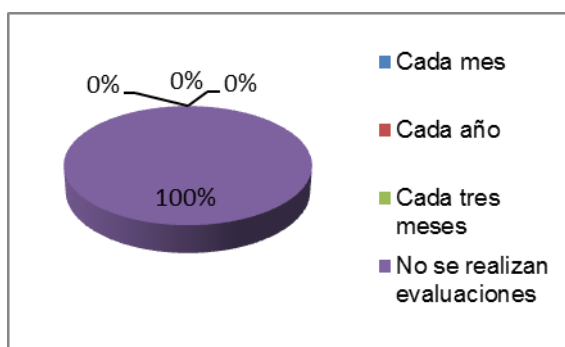
**Cuadro N° 08**  
**Evaluación del cumplimiento de la Planificación Estratégica**

<b>Alternativas</b>	<b>Nº Personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
Cada mes	0	0
Cada año	0	0
Cada tres meses	0	0
No se realizan evaluaciones	9	100
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 08**  
**Evaluación del cumplimiento de la Planificación Estratégica**



**Fuente:** Cuadro N°: 08

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Cuando se le encuesta al nivel ejecutivo y se pregunta respecto cada que tiempo se evalúa el cumplimiento de la planificación estratégica el 100% responde que no se realizan las evaluaciones correspondientes por lo tanto no existe ningún tipo de controles sobre el cumplimiento de lo planificado y este instrumento no tiene valor.

**4. ¿Cree usted que se requiere crear un departamento de auditoría interna?**

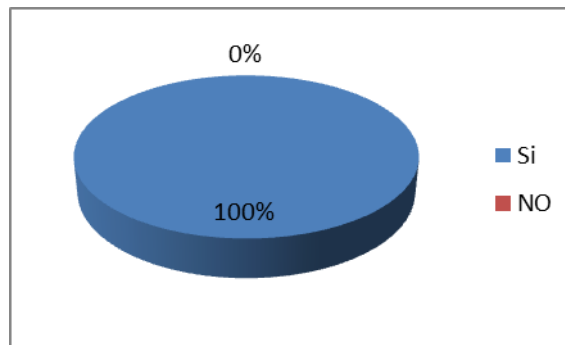
Cuadro N° 9  
Necesidad de crear un departamento de auditoría

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	9	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 09  
Necesidad de crear un departamento de auditoría



**Fuente:** Cuadro N°: 09

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Cuando se le consulta al nivel ejecutivo en lo que se refiere a la necesidad de crear un departamento de auditoría interna el 100% opina que si. Porque se podrá evaluar las necesidades internas de la Cooperativa y el control interno, obteniendo información detallada que permite a la administración una mejor toma de decisiones.

##### 5. ¿La cooperativa realiza anualmente auditorías externas?

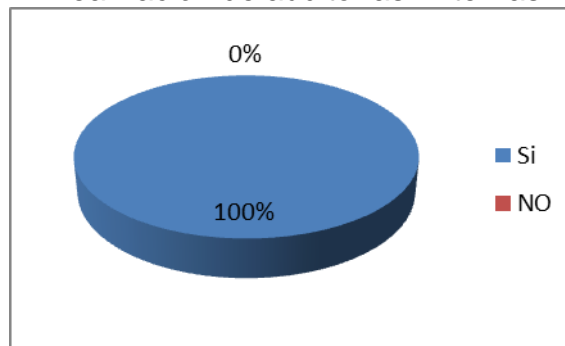
Cuadro N° 10  
Realización de auditorías Externas

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	9	100
No	0	0
TOTAL	9	100

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras

Gráfico N° 10  
Realización de auditorías Externas



**Fuente:** Cuadro N°: 10

**Elaborado:** Por las autoras.

Interpretación: Al preguntar al nivel ejecutivo si se realizan auditorías externas anualmente en la cooperativa, el 100% responde que sí. Por ende la auditoria externa dentro de la administración de las empresas se constituye en un soporte importante principalmente para el área financiera de las mismas.

## 6. ¿Qué porcentaje de morosidad tiene al momento la Cooperativa?

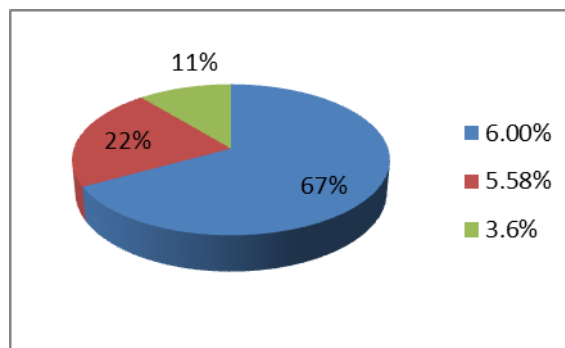
Cuadro N° 11  
Morosidad de la Cooperativa

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
6%	6	67
5.58%	2	22
3.60%	1	11
TOTAL	9	100

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 11  
Morosidad de la Cooperativa



**Fuente:** Cuadro N°: 11

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al realizar la pregunta al nivel Ejecutivo sobre el porcentaje de morosidad que actualmente rige en la cooperativa, el 67% indica que es el 6%; mientras que el 22% responde que está en el 5,58% y apenas el 11% opina que es el 3.60%. Esto es producto de la falta de seguimiento sobre los créditos concedidos y tiene relación con el escaso control interno de los empleados a los socios que poseen créditos.

7. ¿Cree usted que la auditoría Integral a la Cooperativa permite conocer el grado de control interno y cumplimiento de los procesos administrativos y financieros?

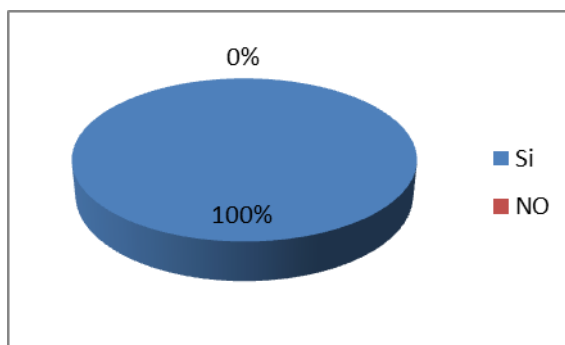
Cuadro N° 12  
Realización de una auditoría integral

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	9	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel ejecutivo de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 12  
Realización de una auditoría integral



**Fuente:** Cuadro N°: 12

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al consultarle al nivel ejecutivo si cree que la auditoría integral permitirá conocer el grado de control interno y el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros el 100% responde que sí; esto significa que todos internamente quieren tener una administración eficiente para el logro de los objetivos planteados, pero hace falta las decisiones internas.

**Anexo 4:** Encuesta realizada a los empleados.

**Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.**

Conocer la opinión de los empleados de la Cooperativa acerca de que la Auditoría ayudara a mejorar los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad.

**1. ¿Conoce usted sus funciones porque le entregaron por escrito?**

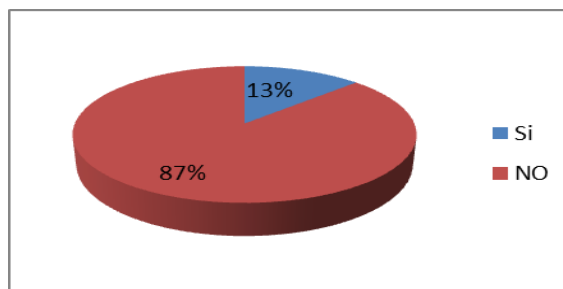
**Cuadro N° 13**  
**Existencia de funciones por escrito**

<b>Alternativas</b>	<b>Nº Personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	4	13
No	28	87
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 13**  
**Existencia de funciones por escrito**



**Fuente:** Cuadro N°: 13

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al preguntarle a los señores empleados si le entregaron sus funciones por escrito, el 87% indica que no, y apenas el 13% responde que sí. Por lo tanto la mayoría de encuestados manifiestan que las funciones a realizar qn la Cooperativa no han sido entregadas de manera formal provocando desconocimiento e incumplimiento de sus funciones induciendo a cometer errores en sus actividades diarias.

## 2. ¿Cada qué tiempo es revisado el manual de funciones?

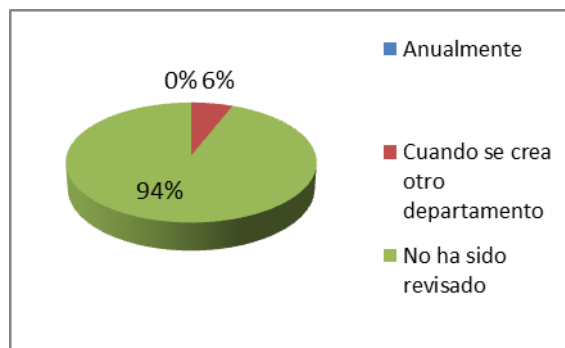
Cuadro N° 14  
Periodicidad de revisión del manual funciones

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Anualmente	0	0
Cuando se crea otro departamento	2	6
No ha sido revisado	30	94
TOTAL	32	100

**Fuente:** Encuesta realizada al nivel empleados de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras

Gráfico N° 14  
Periodicidad de revisión del manual funciones



**Fuente:** Cuadro N°: 14

**Elaborado:** Por las autoras.

Interpretación: Cuando se les encuesta a los señores empleados y se pregunta respecto sobre la periodicidad con que se revisa el manual de funciones el 94% responde que no ha sido revisado, el 6% indica que se lo revisa cuando se crea otro departamento. Dentro de cualquier institución se debe revisar y actualizar los procesos establecidos por escrito para cada área o departamento ya que esto ayuda a mejorar el cumplimiento cada una de las operaciones y actividades al momento de realizarlas.



**3. Participa usted en la elaboración de la planificación estratégica de la cooperativa.**

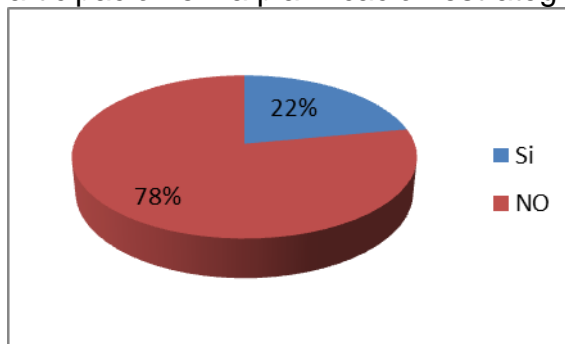
**Cuadro N° 15**  
**Participación en la planificación estratégica**

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	7	22
No	25	78
TOTAL	32	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 15**  
**Participación en la planificación estratégica**



**Fuente:** Cuadro N°: 15

**Elaborado:** Por las autoras

**Interpretación:** Al consultarle a los señores empleados si participan en la elaboración de la planificación estratégica, el 78% manifiesta que no, en tanto que el 22% indica que sí. Esto permite conocer que no es una planificación participativa y su desconocimiento no les permite conocer los objetivos anuales que persigue la cooperativa.

**4. Siendo la auditoría Integral un instrumento para mejorar los procesos.**

**¿Cree usted que debe realizarse con frecuencia?**

**Cuadro N° 16**

**La auditoría integral y su aplicación periódica**

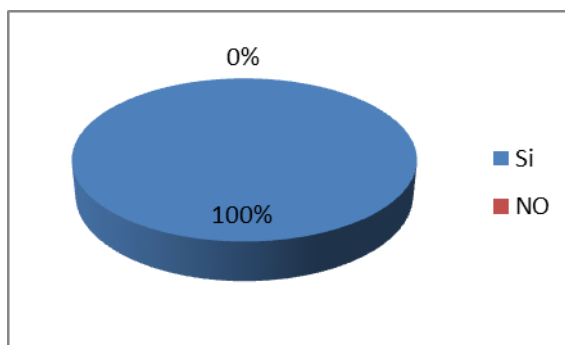
Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	32	100
No	0	0
TOTAL	32	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 16**

**La auditoría integral y su aplicación periódica**



**Fuente:** Cuadro N°: 16

**Elaborado:** Por las autoras

**Interpretación:** Al realizar la pregunta a los señores empleados si creen que la auditoría integral es un instrumento para mejorar los procesos y se lo debe realizar periódicamente, el 100% responde que sí. La mayoría del personal considera que es muy importante realizar la Auditoria Integral con el fin de minimizar los riesgos que se puedan suscitarse, de tal manera que se logre la un mejor control en cada uno de los procesos.

**5. ¿Cree usted que la cooperativa necesita un departamento de auditoría interna?**

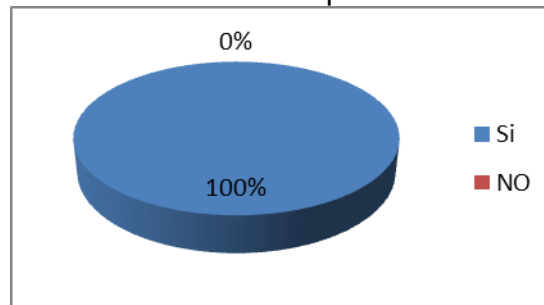
**Cuadro N° 17**  
Requerimiento de crear un departamento de auditoría

<b>Alternativas</b>	<b>Nº Personas</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	32	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 17**  
Requerimiento de crear un departamento de auditoría



**Fuente:** Cuadro N°: 17

**Elaborado:** Por las autoras

**Interpretación:** Cuando se les pregunta a los señores empleados si creen que se requiere crear un departamento de auditoría interna, el 100% manifiestan que sí. Es importante para la empresa tener un adecuado control de las actividades que se realiza, para lo cual se afirma, con las respuestas derivadas del personal relacionado en el problema.

**6. Cite una razón por la que usted cree que se produce la morosidad de los socios en sus préstamos.**

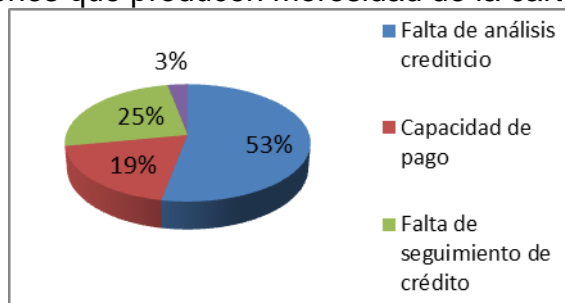
Cuadro N° 18  
Principales razones que producen morosidad de la cartera de crédito

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Falta de análisis crediticio	17	53
Capacidad de pago	6	19
Falta de seguimiento de crédito	8	25
Inestabilidad laboral	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 18  
Principales razones que producen morosidad de la cartera de crédito



**Fuente:** Cuadro N°: 18

**Elaborado:** Por las autoras

**Interpretación:** Al preguntar a los señores empleados cuáles creen que son las razones que provocan morosidad de los socios el 53% indica que se debe a la falta de análisis crediticio, mientras que el 25% manifiesta que es por la falta de seguimiento crediticio, y el 19% opina que se produce por la capacidad de pago, y apenas el 3% indica que por la inestabilidad laboral. De esta forma se presenta que existe la morosidad ya sea esta por diversos factores en los créditos vigentes.

## Anexo 5: Encuesta a los socios.

### Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina” Ltda.

Determinar aciertos y falencias en el servicio al cliente al momento de solicitar un producto o servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina”.

#### 1. Los empleados le atienden a usted:

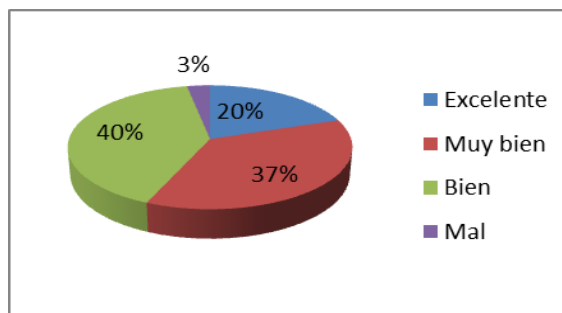
Cuadro N° 19  
Satisfacción en la atención de los empleados

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Excelente	76	20
Muy Bien	142	37
Bien	152	41
Mal	12	3
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada los socios de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras

Gráfico N° 19  
Satisfacción en la atención de los empleados



**Fuente:** Cuadro N°: 19

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al consultarle a los socios sobre la atención que reciben por parte de los empleados el 41% responde que es buena, el 37% indica que es muy buena, el 20% excelente, y por último el 3% manifiesta que es mala la atención. Para brindar un buen servicio es necesario impartir directrices relacionadas con la forma de cómo se debe dar una buena atención a los socios que solicitan un servicio y que

estas acciones deben estar encaminadas a llegar a la excelencia eliminar cualquier porcentaje de inconformismo por parte de los socios.

## 2.- Merecen su confianza los señores directivos.

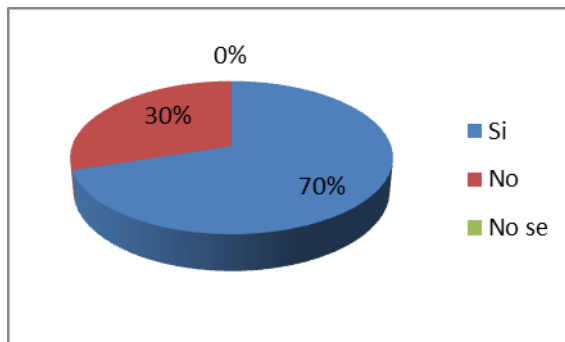
Cuadro N° 20  
Confianza en los directivos

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	268	70
No	114	30
No se	0	0
TOTAL	382	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras

Gráfico N° 20  
Confianza en los directivos



**Fuente:** Cuadro N°: 20

**Elaborado:** Por las autoras.

Interpretación: Al plantearle la pregunta a los socios sobre si merecen su confianza los señores directivos el 70% responde que si y el 30% indica que no. Se debe dar importancia a la confianza que tiene los socios en los directivos de la institución, para el progreso, evolución y buenos resultados en todas las actividades económicas financieras, de la cooperativa.

### 3. Se encuentra satisfecho con la clase de créditos que ofrece la cooperativa.

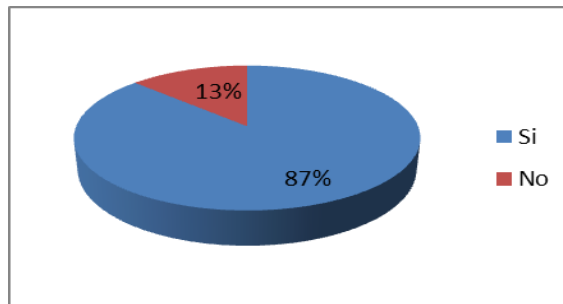
Cuadro N° 21  
Satisfacción con la clase de créditos

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Si	332	87
No	50	13
TOTAL	382	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico N° 21  
Satisfacción con la clase de créditos



**Fuente:** Cuadro N°: 21

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al realizar la pregunta a los socios con respecto a si creen estar satisfechos con la clase de créditos que ofrece la cooperativa, el 87% opina que si mientras que el 27% indica que no. La importancia de realizar este tipo de pregunta, es conocer la satisfacción del socio con los servicios que se están ofreciendo y cuáles son las necesidades de los mismos, y con esta información nos ayudará a crear alternativas para satisfacerlas.

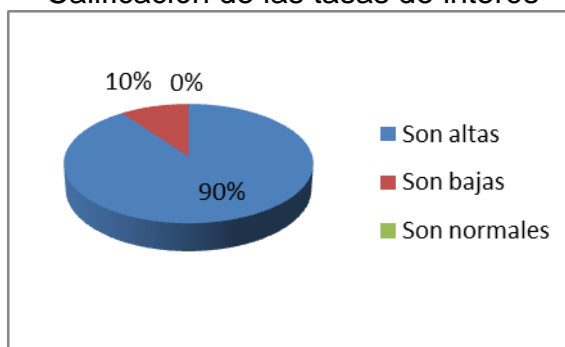
**Cuadro N° 22**  
**Calificación de las tasas de interés**

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
Son altas	344	90
Son bajas	38	10
Son normales	0	0
TOTAL	382	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

**Gráfico N° 22**  
**Calificación de las tasas de interés**



**Fuente:** Cuadro N°: 22

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Cuando se les encuesta a los socios y se pregunta si consideran que las tasas de interés de la cooperativa son altas, bajas o normales; el 90% indica que son altas, y apenas el 10% que son bajas.



#### 4. Los señores directivos les comunican sobre algunos resoluciones importantes

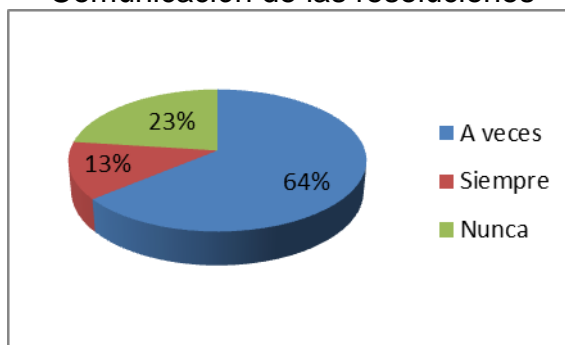
Cuadro Nº 26  
Comunicación de las resoluciones

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje %
A veces	243	64
Siempre	51	13
Nunca	88	23
TOTAL	382	100

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa.

**Elaborado:** Por las autoras.

Gráfico Nº 23  
Comunicación de las resoluciones



**Fuente:** Cuadro Nº: 22

**Elaborado:** Por las autoras.

**Interpretación:** Al preguntar a los socios si los señores directivos les comunican sobre las resoluciones importantes de la cooperativa el 64% considera que a veces se le comunica, el 23% nunca, y el 13% siempre. Por los resultados obtenidos de la encuesta se concluyó que gran parte de los socios de la cooperativa no conocen las resoluciones que toman los directivos.

Anexo 6: Organigrama Estructural

